



 **AUDIFARMA**

**SUPERANDO RETOS, INSPIRANDO CAMBIOS
Y TRANSFORMANDO REALIDADES.**



Mensaje del gerente

01

Nosotros

02

Gobierno corporativo y etica empresarial

03

DISPENSACIÓN OPORTUNA, COMPLETA Y SEGURA.

04

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN OPORTUNA PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

05

ACCIONES Y EXPERIENCIAS CENTRADAS EN LAS PERSONAS.

06

ACOMPañAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTROS COLABORADORES

07

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

08

SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA DE SALUD.

09

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y APOYO A LAS COMUNIDADES.

► Un mensaje de nuestro gerente

En 1996, AUDIFARMA nació como el sueño de unos jóvenes emprendedores colombianos. En 2023, celebramos 27 años acompañando a las personas en el camino hacia su bienestar. Esta historia ha sido posible gracias a nuestra actuación como organización y a las personas que la conforman, guiadas por la humildad y la empatía, ejes fundamentales en todas nuestras acciones.

En agosto de 2014, nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, reiterando nuestro compromiso con sus 10 principios. Reconocemos que estos principios son esenciales para el avance de la sociedad y la construcción de un mundo más justo y sostenible.

En este, nuestro noveno informe de Sostenibilidad, compartimos cómo contribuimos activamente al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), abordando desafíos globales como la salud, la desigualdad y el cambio climático.

Para AUDIFARMA, el 2023 fue un año de grandes desafíos. Un ataque cibernético nos puso a prueba, pero también nos fortaleció. Gracias a la fuerza de nuestros colaboradores, superamos con éxito ese momento, dejándonos valiosos aprendizajes y consolidando nuestra seguridad informática y transformación digital.

Como organización, hemos implementado proyectos a la vanguardia de las exigencias del sector salud. Escuchamos y comprendemos a nuestros usuarios, creando día a día nuevas alternativas para satisfacer sus necesidades. Bajo este objetivo, desde 2019, comenzamos a construir nuestro Cedi Aurora, que hoy es una realidad.

Actualmente, el Cedi Aurora alista y distribuye en promedio 30,000 ítems de medicamentos diarios, utilizando tecnología y procesos de automatización. Esto nos permite afirmar que tenemos uno de los Centros de Distribución más grandes y tecnificados de Latinoamérica.





El año pasado también fue portador de buenas noticias. Con gran satisfacción, dimos la bienvenida a nuestra Universidad Audifarma, donde nuestros colaboradores tienen la oportunidad de explorar su máximo potencial y sumergirse en un entorno de aprendizaje continuo.

Nuestro Grupo de Investigación en Farmacoepidemiología y Farmacovigilancia continuó contribuyendo al sector salud del país. En 2023, alcanzamos un total de 236 investigaciones, las cuales representan aportes significativos de los colombianos al mundo.

Durante ese año, llevamos a cabo nuestra primera gran feria de Responsabilidad Social Audifarma, donde reunimos a más de 30 organizaciones. En este evento, fortalecimos lazos interinstitucionales y otorgamos el Primer Premio al Compromiso Social Audifarma 2023. A través de estas iniciativas sostenibles, compartimos con los colombianos el impacto positivo que generamos.

Reafirmando nuestro compromiso social, dedicamos 19.241 horas de voluntariado en 2023 para apoyar a 44.967 personas en condición de vulnerabilidad. Más allá de cumplir con nuestra misión empresarial, tenemos presente a quienes más nos necesitan. Esto es parte fundamental de nuestra identidad.

En el ámbito digital, relanzamos nuestra página web para mejorar la interacción con nuestros usuarios. Es destacable el crecimiento exponencial que tuvimos en nuestras redes sociales y plataformas digitales. Este logro se debe al liderazgo asumido por la Organización y a la participación entusiasta de nuestra comunidad digital.

Uno de nuestros mayores hitos fue el aumento significativo de nuestra presencia en línea. Pasamos de 86.319 visitas mensuales a más de 500.000, reflejando un impresionante incremento del 481%.

Además, miles de personas descargaron nuestra Audifarma App, a través de la cual solicitaron más de un millón quinientos mil turnos. Esto nos permitió elevar la experiencia de nuestros usuarios, brindándoles comodidad en el proceso de dispensación de medicamentos.

El año 2023 fue un periodo de desafíos superados y logros celebrados. Nos llena de orgullo el crecimiento y fortalecimiento de nuestra empresa, demostrando que juntos podemos superar cualquier obstáculo.

Cada uno de estos logros refleja nuestro compromiso con la excelencia y el bienestar de nuestros usuarios, clientes, proveedores y colaboradores. Miramos hacia el futuro con determinación, comprometidos a seguir innovando y mejorando para continuar brindando un servicio de calidad y contribuyendo al progreso de nuestro país.

En Audifarma, seguiremos acompañando a las personas en su camino hacia el bienestar.



► Sobre este informe y nuestro compromiso

Presentamos nuestro noveno Informe de sostenibilidad, correspondiente a la gestión llevada a cabo entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2023 en términos de desempeño social, ambiental, ético y económico.

La información presentada, está bajo los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) referenciados y la relación del contenido con nuestro aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Si bien no cuenta con verificación externa, la Gerencia General ha realizado un seguimiento exhaustivo y riguroso a los contenidos.

Frente a la información presentada en informes anteriores, no se presentó ninguna actualización.

Este informe evidencia el apoyo y compromiso que tenemos con el desarrollo sostenible y reafirma nuestro papel como suscritos al Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas desde el 12 de agosto del 2014; donde nos comprometimos con las buenas prácticas asociadas a la protección de los derechos humanos, estándares laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.



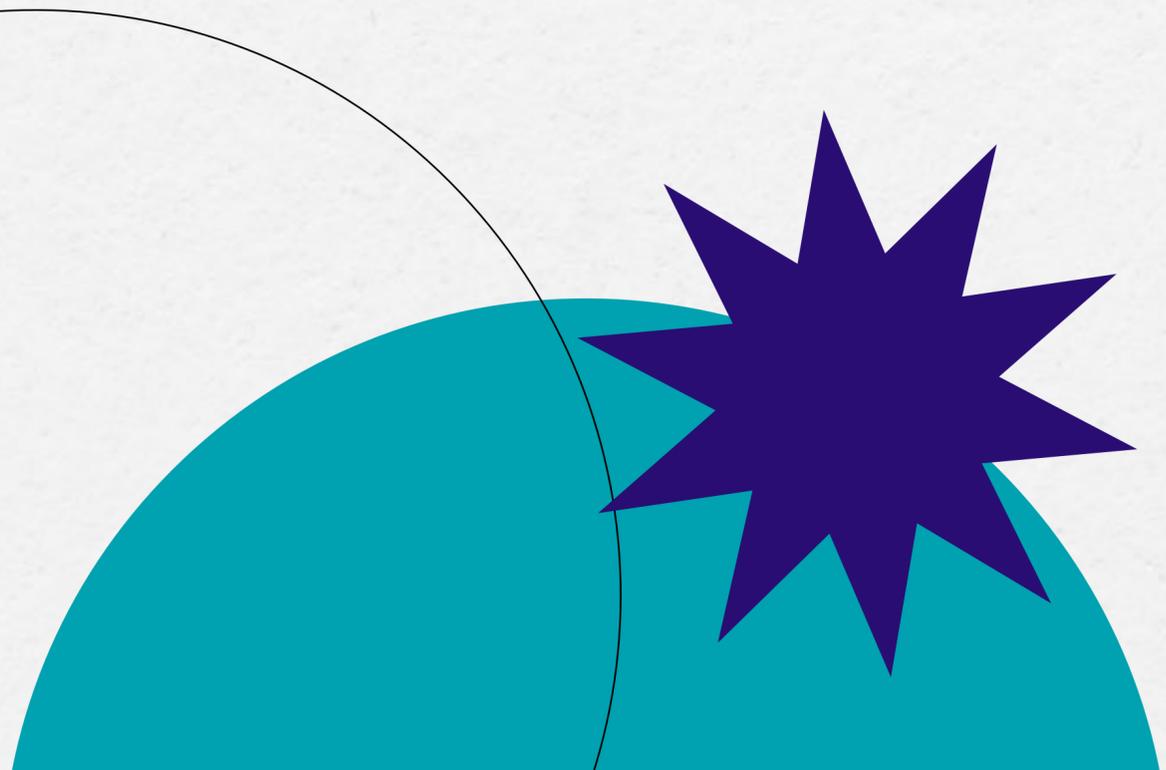
Si quieres ampliar el contenido del informe, metas, indicadores y programas puedes comunicarte con Leidy Catalina García Hoyos, Gestor de Sostenibilidad al correo leidy.garcia.hoyos@audifarma.com.co

01

Nosotros



AUDIFARMA



► Somos Audifarma

27 años acompañando a las personas en el camino hacia el bienestar.

Somos AUDIFARMAS.A, persona jurídica privada, nuestra sede principal se ubica en la calle 105 # 14 140, Pereira Risaralda Colombia.

Nos hemos consolidado como el gestor farmacéutico integral número uno del territorio nacional. **Creamos soluciones integrales en el suministro y administración de medicamentos y otras tecnologías en salud con oportunidad, seguridad y empatía, agregando valor en investigación e innovación.**

Contamos con un equipo de más de **7.000 colaboradores** altamente calificados y comprometidos. Trabajamos centrados en las personas, la confianza, la humildad, la empatía y con un enfoque hacia la excelencia.



Nuestros servicios



Servicio farmacéutico

Brindamos esperanza de vida mediante actividades, procedimientos e intervenciones, relacionadas con los medicamentos y los dispositivos médicos que representan bienestar y esperanza para nuestros usuarios tanto en ambientes ambulatorios como hospitalarios.

Servicio farmacéutico de mediana y alta complejidad

Realizamos atención farmacéutica, preparaciones magistrales, mezclas de nutrición parenteral, reenvase o reempaque de medicamentos, adecuación o ajustes para cumplir con dosis prescritas, así mismo, participamos en estudios sobre uso de antibióticos y otros temas relacionados con el uso seguro de medicamentos.

► Nuestra presencia a nivel nacional

Entregamos esperanza de vida desde la Guajira hasta el Amazonas, gracias a nuestra amplia red de Centros de Atención Ambulatoria. Tenemos presencia en 27 de los 32 departamentos del territorio nacional. Así nuestros usuarios disponen de alternativas para acudir al centro de atención que más se adapte a sus necesidades para acceder de forma ágil a sus medicamentos.

+2.8

millones de usuarios atendidos en el país/mes

+402

Centros de Atención Ambulatoria

+4

Millones de fórmulas dispensadas/mes

+114

servicios farmacéuticos hospitalarios

+230

investigaciones

27

Años de experiencia en el sector

+7mil

colaboradores



➤ Acompañar ➤
A LAS *personas*
EN EL **camino**
hacia su
bienestar

Nuestro propósito superior

Nuestra misión

Brindamos bienestar y esperanza de vida con un equipo humano altamente calificado y empático, a través de una gestión farmacéutica integral, segura, ágil, oportuna y costo-efectiva, que contribuya a la sostenibilidad del sistema de salud

Nuestra visión

En 2024 nos mantendremos como líderes del sector, con modelos de negocio innovadores y crecimiento sostenible a nivel nacional e internacional. Aumentaremos las experiencias positivas de nuestros grupos de interés gracias a procesos ágiles y simples, la transformación digital y una cultura organizacional basada en valores.



Humildad

Pedimos ayuda cuando lo necesitamos, asumimos nuestros errores y ofrecemos excusas cuando nos equivocamos.



Empatía

Comprendemos y aportamos a la solución de las necesidades del otro, mediante relaciones cercanas y respetuosas.



Responsabilidad Social

Contribuimos de manera activa y voluntaria al Desarrollo Sostenible.



Excelencia

Mejoramos continuamente nuestros procesos con altos estándares de calidad.



Trabajo en Equipo

Valoramos e integramos la diversidad de nuestros talentos.



Innovación

Aportamos ideas creativas y actuamos en búsqueda de la mejora continua a través de nuevos aprendizajes.



Integridad

Obramos con transparencia, lealtad y responsabilidad, siendo coherentes respecto a lo que pensamos, decimos y hacemos.

► Ejes estratégicos



Experiencia de clientes y usuarios

Donde hay empatía hay magia, por eso ponemos a nuestros grupos de interés en el centro de nuestras acciones, para hacer que sus experiencias sean memorables, trabajando desde la empatía, comprendiendo sus necesidades y buscando alternativas que nos permitan acompañarlos en el camino hacia su bienestar.



Liderazgo Sostenible

Procuramos el equilibrio entre nuestros sueños y el impacto que generamos en nuestro entorno, es por esto que buscamos crecer desde la sostenibilidad, persiguiendo el desarrollo organizacional, centrado en las personas. Nuestras estrategias apuntan a la diversificación de mercados y clientes a nivel nacional e internacional, siempre buscando acompañar a nuestros grupos de interés en el camino hacia su bienestar



Ejes estratégicos



Transformación cultural

Somos más de 7.000 corazones asumiendo con valentía y entusiasmo el mágico camino de la transformación cultural, entendiendo que no son las organizaciones o las estructuras las que se transforman, somos los seres humanos los que crecemos e impregnamos de nuestra propia evolución a los procesos, la manera en la que hacemos las cosas, en que lideramos nuestros equipos y la forma en la que nos relacionamos. A través de nuestros valores nos seguiremos transformando en una empresa centrada en las personas.



Transformación Digital

Nos adaptamos y avanzamos a la velocidad que el mundo y nuestros clientes lo necesitan, por eso apropiamos la tecnología para impactar positivamente cada uno de nuestros procesos y servicios, permitiéndonos así, ofrecer soluciones a la medida de las necesidades de nuestros públicos. Esto implica modelos y procesos de negocio transformados digitalmente, incorporación de herramientas tecnológicas avanzadas y colaboradores con mentalidad y capacidad de transformación digital.

Nuestra Cadena de Valor

Nuestra cadena de valor se fundamenta en la calidad, la eficiencia y el compromiso con la excelencia en la gestión integral de servicios farmacéuticos. A través de nuestros procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y prestación de servicios especializados, lo que nos ha consolidado como un actor clave en el sector de la salud en Colombia, contribuyendo al bienestar y la calidad de vida de nuestros usuarios.



Reconocimientos, iniciativas y adhesiones



Empresa más grande
del eje cafetero
Supersociedades



Puesto 49
entre las empresas más
grandes del país.
Supersociedades



Puesto 49
en el Índice de
Inversión Social Privada
Jaime Arteaga & Asociados



Programa #1
de farmacovigilancia en el
aporte de información al
Sistema según el INVIMA.



Categoría A1
de nuestro grupo de
investigación Colciencias.



Líder institucional
Gestor farmacéutico integral.



**Nos encontramos
adheridos al Pacto Global
desde el año 2014**



Reconocimiento: **Ser Libre es Ser
Voluntarios de Corazón**
Universidad Libre



**Orden al mérito medio
ambiental BASTÓN PRIMITIVO
BRICEÑO MORENO**
CARDER



**Certificación Great Place
to Work 2023 - 2024**

Participación sectorial



Alianzas sector académico



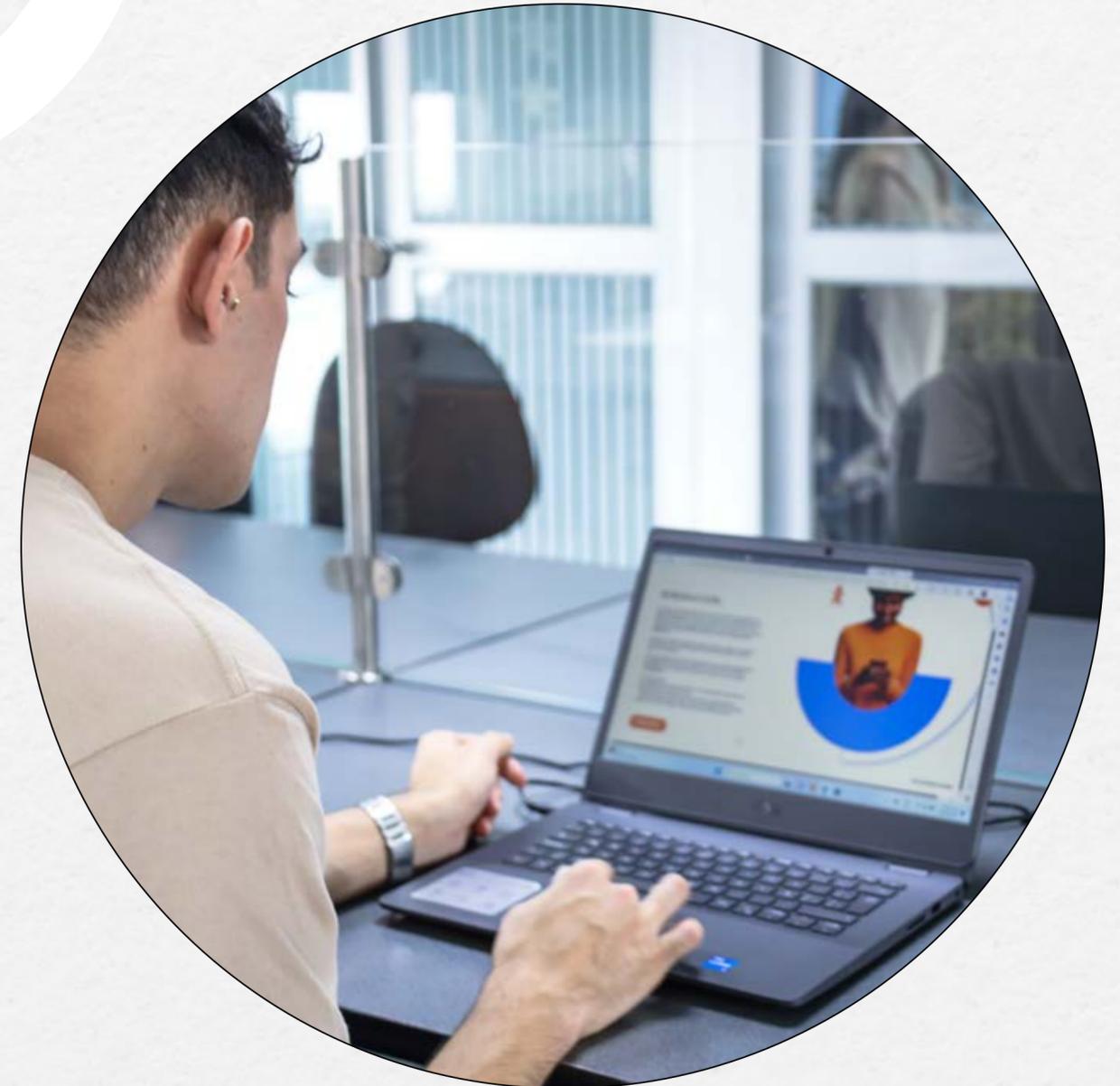
Certificaciones

Certificación INVIMA Buenas Prácticas de Elaboración.

Laboratorio de metrología acreditado por la ONAC norma ISO 17025:2017

Certificación ISO 9001:2015 en dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en unidad ambulatoria y hospitalaria, adecuación de medicamentos estériles y no estériles.

Certificación Buenas Prácticas de Elaboración BPE - Resol.444 en Centrales de Adecuación de Medicamentos CAM.



02

Gobierno corporativo y ética empresarial



Nuestra gestión está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

SOMOS UNA EMPRESA QUE APORTA AL CUMPLIMIENTO DE LOS ODS



En AUDIFARMA, estamos comprometidos en acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar y en contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas. Reconocemos la importancia de abordar los desafíos globales para promover un futuro sostenible para todos.

Nuestra empresa reconoce que los ODS proporcionan un marco integral y universal para abordar temas críticos como la pobreza, la desigualdad, el cambio climático y la degradación ambiental. Estamos comprometidos en alinear nuestras operaciones, estrategias y prácticas empresariales con los principios y metas establecidos en los ODS.

A través de nuestras acciones, buscamos contribuir activamente a varios ODS, incluyendo, pero no limitado a:



Promovemos el acceso a los medicamentos y tecnologías en salud. Brindamos educación sobre hábitos saludables y realizamos inversiones en investigación y desarrollo en temas de salud. Esto contribuye a las siguientes metas de este Objetivo de Desarrollo Sostenible:

3.4: Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar.

3.8: Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguras, eficaces, asequibles y de calidad para todos. Además, reforzamos la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial (Meta 3.C).



Nos esforzamos por garantizar condiciones laborales justas y equitativas para nuestros empleados, así como promover el crecimiento económico inclusivo en las comunidades donde operamos. Esto contribuye al cumplimiento de las siguientes metas:

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.



Colaboramos con nuestros clientes en iniciativas que promueven la igualdad de acceso a la salud y los medicamentos. Además, desarrollamos programas de responsabilidad social enfocados en mejorar las condiciones de vida de poblaciones vulnerables. Nuestro compromiso contribuye a la reducción de las desigualdades en la sociedad. Específicamente, apoyamos la meta 10.2 de este objetivo, que busca, de aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica.





Estamos comprometidos con iniciativas que minimizan nuestro impacto ambiental. Adoptamos prácticas de producción sostenibles y promovemos el consumo responsable entre nuestros clientes y socios. Contribuimos a las siguientes metas de este objetivo:

12.2: De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.5: De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.



Implementamos medidas para promover la conservación y gestión sostenible de los ecosistemas terrestres. Además, sensibilizamos sobre la importancia de proteger la biodiversidad y los recursos naturales. Contribuimos al cumplimiento de las siguientes metas:

15.4: Para 2030, velar por la conservación de los ecosistemas montañosos, incluida su diversidad biológica, para mejorar su capacidad de proporcionar beneficios esenciales para el desarrollo sostenible.

15.5: Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción.



Reconocemos la importancia de la colaboración y la asociación para abordar los desafíos globales. Buscamos colaborar con nuestros proveedores y clientes, otras empresas, instituciones de educación superior, organizaciones sin fines de lucro y la sociedad civil para maximizar nuestro impacto positivo. Específicamente, nos esforzamos por cumplir con la meta 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible es integral en todas nuestras operaciones y decisiones. Estamos dedicados a generar un impacto positivo en el mundo y contribuir significativamente a la realización de una sociedad más justa, próspera y sostenible para las generaciones presentes y futuras.





Gobierno corporativo, cumplimiento y ética

El buen gobierno corporativo, fundamentado en la ética y la transparencia, constituye un pilar fundamental de nuestra organización trabajando en pro de la credibilidad, estabilidad y generación de valor en cada uno de nuestros servicios. A través de nuestro enfoque, velamos por alinear nuestra empresa con las mejores prácticas del sector.

Garantizamos que nuestras acciones se desarrollen dentro del marco regulatorio y legal establecido. La Dirección de Asuntos Jurídicos y Gobierno Corporativo se encarga de gestionar, analizar y dar seguimiento a los proyectos normativos y nuevas leyes que puedan impactar directa o indirectamente a nuestra organización. Contamos con una estructura sólida y unos procesos definidos para la toma de decisiones enmarcados en el buen actuar que

abarca todos los niveles de la empresa, asegurando que nuestras decisiones y prácticas estén alineadas con los más altos estándares de integridad. Así, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia y la confianza de nuestros grupos de interés

Asamblea de accionistas Es el órgano superior de nuestra estructura organizacional. Se reúne con una periodicidad anual o de manera extraordinaria según el impacto y la necesidad; allí se evalúan temas económicos, ambientales y sociales, sus impactos, riesgos, oportunidades y preocupaciones del curso normal del negocio. Es también el escenario de supervisión sobre las decisiones y actividades de la Junta Directiva y los principales acontecimientos en la operación de la Organización.

Junta Directiva: Es nuestro máximo órgano de gobierno. Está compuesta por 5 miembros, de los cuales 2 son independientes, este órgano de gobierno es elegido anualmente en la asamblea general de accionistas. Desde nuestra Junta Directiva, se evalúa la organización como un todo, es la instancia que asegura el control y la supervisión de la dirección general. Es evaluada mediante el informe de gestión en Asamblea General.



Comités de apoyo de la Junta

Contamos con cinco (5) Comités que apoyan a la Junta Directiva:

- Comité de Gerentes
- Comité de auditoría
- Comité de cumplimiento
- Comité financiero
- Comité ejecutivo de proyectos

La organización cuenta además con un Comité de sostenibilidad cuyo principal objetivo es promover y supervisar las acciones relacionadas con sostenibilidad, fomentando la adopción de prácticas sostenibles en todas las áreas del grupo empresarial, la gobernanza, el cuidado del medio ambiente, el desarrollo social y la gestión responsable de recursos.

Estos espacios se encuentran conformados por directivos multidisciplinares que permiten orientar las estrategias acordes con las necesidades de nuestros grupos de interés.





Nuestro equipo directivo

Somos un equipo multicultural e incluyente, el 100% de los directivos son colombianos de diferentes zonas de nuestro país, siendo el 50% mujeres.



Gerente General
Giovanni Mesa Escobar



**Gerente Mercadeo,
Clientes y Aliados**
Susana Castillo Suarez



Gerente Operaciones
Alejandro Riveros
Briceño



**Gerente Farmacoepidemiología
y Gestión Técnica** Juan Pablo
Albanés Beltrán



**Gerente Cadena de
Suministro**
Sandra Vargas



**Gerente Finanzas
Corporativas**
Diego Diaz Gómez



**Gerente Gestión Servicios
Compartidos**
Jorge Cardona Rengifo



Gerente Gestión Tecnológica
Orlando Bustamante Ramos



Gerente Gestión Humana
Ximena Rey Torres
Gerente Planeación



**Gerente Operaciones
y Transformación
Organizacional** Adriana
Quijano Quiceno
Gerente UEN Dispensación



**Luz Dary Hernández de
Alzate**
Gerente UEN Venta Pública



Johnny Diaz Alvarez
Director Gestión



Seguimiento al Paciente
Sandra Granada Zuluaga
Director Asuntos
Jurídicos y Gobierno



Corporativo
Alejandra Vela Hincapié
Director Control Interno y



Gestión del Riesgo
Janne Guzmán Montealegre



Jefe Comunicaciones con Grupos de Interés
César Montes Orozco



Conflictos de interés

Trabajamos continuamente en la prevención y mitigación de los conflictos de interés, irregularidades, actos incorrectos o cualquier otro tipo. Periódicamente, nuestro Oficial de Cumplimiento presenta a la Junta Directiva los informes que permiten identificar, prevenir y revelar los conflictos de interés que puedan presentarse en el desarrollo de nuestra actividad y adoptar las medidas necesarias para evitar que tales conflictos se presenten en la práctica.

Realizamos actividades periódicas que permiten sensibilizar a todos los colaboradores de declarar y gestionar los posibles conflictos de interés que se puedan presentar en el desarrollo de sus actividades, dentro de estas actividades tenemos:

1. Actualización anual de declaración de conflictos de interés, con la que identificamos posibles conflictos relacionados con:

- Familiares o amigos
- Inversiones personales o de familiares cercanos
- Empleo externo u otras actividades
- Oportunidades corporativas o de emprendimiento

A la fecha no se han identificado eventos de conflictos de interés que representen un riesgo para las operaciones de la organización o que deban ser dirimidos por nuestra Junta Directiva.

2. A través de nuestro proceso anual de reinducción organizacional brindamos capacitación relacionada con los lineamientos éticos establecidos en el Código de Ética, en el cual se refuerza el mensaje de la importancia de declarar y gestionar los conflictos de interés. Adicionalmente, implementamos la línea ética; un canal de denuncias anónimo donde cualquier persona a través del formulario dispuesto en nuestra página web puede poner en conocimiento del oficial de cumplimiento una situación que vaya en contra de nuestro código de ética, incluidos los conflictos de interés.

Compromisos y políticas

A través de políticas, procedimientos internos y el Código de Ética, buscamos que las operaciones con nuestros grupos de interés se den dentro de un marco de transparencia y ética empresarial.

A continuación, relacionamos algunas políticas internas alineadas con el cumplimiento de los programas Compliance:

Habeas Data: A través de nuestra política de tratamiento de datos personales buscamos dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1581 del 2012

El Código de Ética: Aseguramos prácticas éticas y transparentes no solo entre las relaciones societarias, sino también en rigor con las compañías farmacéuticas y sus agentes, en sus relaciones con los diferentes grupos de interés.

Prevención y control del riesgo de lavado de activos Para su aplicación, hemos desarrollado una directriz y un manual SAGRILIFT en el cual se establecen las actividades que nos permiten gestionar este tipo de riesgos.

Anticorrupción: Tenemos cero tolerancia a los actos relacionados con soborno o corrupción. Hemos establecido lineamientos claros dentro del Código de Ética asociado a este riesgo, además de que se han implementado políticas como la de recepción y ofrecimiento de regalos, la cual ayuda a fortalecer los lineamientos para la gestión de posibles eventos.





Gestión del riesgo

En AUDIFARMA implementamos el Sistema de Administración de Riesgos SARO, acogiendo las mejores prácticas de gestión del riesgo operativo sugerido por el estándar de la NTC ISO 31000, mediante el cual se identifican, miden, controlan y monitorean los riesgos en todos los procesos de nuestra organización aportando al cumplimiento de nuestros objetivos.

Frente a la administración de riesgos y sus impactos, la Junta Directiva delega mediante el manual de riesgo SARO, los roles y responsabilidades para la gestión de riesgos operativos así:

Gerente General:

- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva.
- Proporcionar los recursos para que se adopten las medidas necesarias para el mantenimiento o reducción del perfil de riesgo operativo.
- Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias con el fin de establecer el cambio cultural que implica la administración del riesgo operativo en la compañía.

Gestor de Riesgo:

- Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos para administrar efectivamente el riesgo operativo.
- Realizar seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el SARO y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
- Monitorear el desempeño de los controles asociados a los riesgos identificados.

Responsables de los Procesos:

- Conocer las matrices de riesgos e implementar los controles establecidos
- Implementar los planes de acción recomendados por la Auditoría Interna.
- Identificación de oportunidades de mejoramiento en los controles implementados.
- Identificación de nuevos riesgos y controles.

Contamos con reportes asociados a la Gestión de riesgos, donde encontramos:

- a. Reporte de seguimiento a indicadores de riesgos priorizados: Este reporte nos permite consolidar los resultados del cumplimiento de indicadores de riesgos priorizados y su tendencia en periodos de tiempo. Este informe tiene periodicidad mensual, trimestral y anual.
- b. Reporte avance de implementación Planes de Acción: Con este reporte realizamos seguimiento al grado de implementación de los planes de acción definidos por nuestra compañía para los riesgos calificados como extremos. Este informe tiene periodicidad trimestral y anual.
- c. Reporte de gestión de eventos de riesgos materializados: Así consolidamos los eventos de riesgo operativos materializados por cantidad e impacto, indicando el estado de los planes de acción para atacar la causa raíz y eficacia. Este informe tiene periodicidad trimestral y anual.
- d. Reporte Perfil de Riesgo: Nos permite conocer el nivel de riesgo inherente y residual de forma consolidada, determinando el nivel de exposición al riesgo de la compañía y analizar la evolución de las calificaciones obtenidas en diferentes periodos de tiempo.



Grupos de interés

Reconocemos la importancia del relacionamiento efectivo con nuestros grupos de interés como clave para comprender sus expectativas, necesidades y preocupaciones, y así poder integrarlas en nuestras estrategias y operaciones. Durante el año 2023, hemos mantenido un compromiso constante con nuestras partes interesadas a través de diversas iniciativas y canales de comunicación.

Realizamos un ejercicio de identificación, caracterización y priorización de nuestros grupos de interés para conocerlos mejor y diseñar estrategias diferenciadas para nuestro relacionamiento y lograr así el fortalecimiento de la información que les brindamos y la recepción de sus necesidades:





Socios: Son quienes han creído en este sueño llamado Audifarma. Han trabajado hombro a hombro con nosotros y han aportado su conocimiento, experiencia y amor para el crecimiento de esta semilla.

Colaboradores: Constituyen el pilar de nuestra organización. Con su amor y compromiso, hacen posible nuestro propósito superior: Acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar.

Clientes/Aseguradores: Representan las entidades prestadoras o promotoras de servicios de salud. Nuestra colaboración estrecha con este grupo de interés nos permite ofrecer una experiencia positiva y memorable.

Usuarios/Consumidores: Son nuestra razón de ser y el centro de todas nuestras acciones. Acompañarlos en el camino hacia su bienestar es nuestro mayor propósito.

Proveedores: Engloba a la industria farmacéutica en general y a nuestros aliados estratégicos en la cadena de valor de bienes y servicios. La articulación con ellos nos garantiza el abastecimiento necesario para cumplir nuestra promesa de servicio.

Asociaciones de Usuarios: Están conformadas por personas afiliadas a diferentes EPS que deciden unirse para velar principalmente por la oportunidad y completitud en el suministro de los servicios de salud.

Gobierno y Entes de Control: Representan al Estado y a los organismos de vigilancia y control asociados a nuestro sector.

Comunidades y Medio Ambiente: Reconocemos que nuestro contexto social es vital para nuestro crecimiento y desarrollo. Por eso, establecer lazos de cercanía y mantener un diálogo constante con los entornos que impactamos es fundamental.

Medios de Comunicación: Son nuestros aliados estratégicos para entregar información valiosa a nuestros públicos, impactando positivamente nuestra imagen y reputación.

Academia: Comprende el entorno educativo e investigativo, incluyendo universidades, instituciones de educación superior y centros de investigación. En alianza con ellos llevamos a cabo la investigación científica y el desarrollo académico para el beneficio de nuestros colaboradores y sus familias.

Nuestros Canales de comunicación



Página web: Nuestro canal digital principal, donde tenemos información segmentada de acuerdo con nuestros grupos de interés.



SMS: Nuestro medio por excelencia de notificaciones y novedades, donde compartimos de forma extraordinaria información esencial para el usuario.



Encuestas a través de Código QR: canal de escucha para nuestros usuarios y clientes para medir la experiencia en nuestros centros de atención



Mailing: Correos masivos donde comunicamos información relevante acerca de nuestros servicios, campañas, encuestas, entre otras novedades.



Redes sociales: A través de Twitter, Facebook, Instagram, youtube, TikTok tenemos comunicación más cercana y bidireccional con nuestros diferentes públicos. LinkedIn también es otro medio para compartir nuestras novedades.



Servicliente: Correo electrónico por medio del cual recibimos solicitudes de todos nuestros grupos de interés servicliente@audifarma.com.co.



App: Audifarma app tiene como objetivo disminuir y agilizar los tiempos y trámites en farmacia, cuenta con diferentes funcionalidades, entre ellas, turno virtual, chat y solicitud de domicilio.



Buzón en farmacia: Nuestro canal de escucha para nuestros usuarios y clientes, recibimos felicitaciones, quejas y solicitudes y están ubicados en todas nuestras farmacias.



Informe de sostenibilidad: Es este informe que contiene nuestro aporte a los estándares GRI y proyectos realizados cada año.



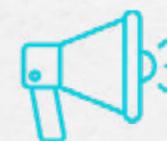
Carteleras físicas: Son los espacios destinados en farmacia o sedes para la comunicación interna mediante piezas gráficas impresas.
Pantallas en farmacia: Están ubicadas en las



Free Press: Canal y relacionamiento externo que nos ayuda en el posicionamiento de temas de responsabilidad social e innovación en los medios de comunicación.



Callcenter: Contamos con un call center dispuesto para atender y comunicarse con los grupos de interés para una mejor experiencia.



Boletín informativo: Es nuestro compilado de información estratégica y de interés para nuestros públicos internos.



Salas de las farmacias, comunican información organizacional y de bienestar a nuestros usuarios durante la espera de su turno.



Pop in: ventana emergente en el aplicativo auditor para llegar de manera más adecuada al personal de farmacia



Grupo privado en Facebook familia Audifarma: Medio de comunicación bidireccional con los colaboradores de la organización



Medio de relacionamiento	Tipo	Clientes	Usuarios	Colaboradores	Socios	Comunidades	Proveedores	Gobierno	Entes de Control	Medios
Pagina Web Audifarma	UD	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Audifarma App	BD		X							
Redes Sociales	BD	X	X	X	X	X	X	X	X	X
E-mail marketing	UD	X	X	X						
SMS	UD		X							
Buzones CAF	BD	X	X							
Freepress	UD	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicliente	BD	X	X	X						
Call Center	BD		X							
Reporte de sostenibilidad	UD	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Boletin de Información	UD	X	X	X	X					
Cartelera Fisicas	UD			X						

 Unidireccional

 Bidireccional



Materialidad

Nuestro análisis de materialidad lo hemos realizado adoptando los estándares del Global Reporting Initiative como una herramienta fundamental para identificar, evaluar y priorizar los temas más relevantes para nuestra organización y nuestras partes interesadas.

Para determinar los temas materiales, seguimos un proceso estructurado que implica la recopilación de información tanto interna como externa, la consulta a los grupos de interés priorizados y la evaluación de los posibles impactos en la sostenibilidad de nuestra organización y el sector. Este proceso nos permite identificar los temas que tienen el mayor potencial para influir en las decisiones de nuestros stakeholders y en la creación de valor a largo plazo.

Durante el año 2021, llevamos a cabo una revisión exhaustiva de nuestra matriz de materialidad, como resultado de este ejercicio, identificamos siete temas materiales que abarcan áreas como el compromiso con la salud de nuestros usuarios a través de la dispensación oportuna, completa y segura de medicamentos y dispositivos médicos, la sostenibilidad financiera de la

organización y del sector, el desarrollo de nuestros colaboradores y la gestión del medio ambiente, entre otros.

Nos comprometemos a abordar estos temas materiales de manera transparente y responsable, integrándolos en nuestras estrategias, políticas y operaciones para garantizar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, así como para promover la creación de valor a largo plazo para todas nuestras partes interesadas.

Temas materiales:

- Dispensación oportuna, completa y segura.
- Comunicación e información oportuna para nuestros grupos de interés.
- Acciones y experiencias centradas en las personas.
- Acompañar el desarrollo integral de nuestros colaboradores
- Transformación digital.
- Sostenibilidad del sistema de salud.
- Cuidado del medio ambiente y apoyo a las comunidades.

03

DISPENSACIÓN OPORTUNA, COMPLETA Y SEGURA.

Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios a través de una atención farmacéutica integral, oportuna y empática, acompañando a nuestros usuarios de manera continua. Monitoreamos los indicadores de errores de medicación y realizamos seguimientos farmacoterapéuticos para minimizar impactos negativos y promover la adherencia al tratamiento.





¿Cómo lo gestionamos?

En el año 2023, atendimos a más de 2.8 millones de usuarios al mes, llegando al 85% de los departamentos del país.

Estamos comprometidos con el bienestar de nuestros usuarios y la entrega oportuna de sus medicamentos. A través de nuestra red de farmacias, contamos con más de 400 centros de atención distribuidos en 27 departamentos de Colombia, es así como desde la Guajira hasta el Amazonas, entregamos esperanza de vida a nuestros usuarios, a quienes les brindamos un proceso claro para la entrega de sus medicamentos.

Acompañamos nuestro propósito organizacional, con iniciativas que aportan a la oportunidad y seguridad en el proceso de dispensación.

Nuestras operaciones se desarrollan en un contexto donde la escasez de medicamentos es un desafío, por eso, desde Audifarma estamos liderando la transformación del sector. En el 2023, entró en funcionamiento Nuestro CEDI AURORA, con una capacidad instalada de aproximadamente 14,000 metros cuadrados; y en donde simultáneamente ejecutamos los procesos de almacenamiento y alistamiento, lo que nos permite garantizar una distribución eficiente

y segura de los medicamentos; adicional a ello, venimos trabajando en modelos predictivos que nos permitan anticiparnos a la demanda.

Estas optimizaciones en nuestros procesos mejorarán el acceso a los tratamientos médicos para más de ocho millones de usuarios.

Nuevas herramientas para facilitar la dispensación de medicamentos:

Ahora nuestros usuarios, desde Audifarma APP pueden optimizar su tiempo ya que cuentan con herramientas que les permite tener una experiencia memorable en el proceso de dispensación de medicamentos:

Turno Virtual: Nuestros usuarios pueden solicitar su turno previo para reclamar sus medicamentos en la farmacia sin esperas, desde la App, pueden ver el último turno dispensado en tiempo real y un estimado de minutos restantes para que el turno asignado sea atendido, así facilitamos que nuestros usuarios lleguen a tiempo a la farmacia y reclamen sus medicamentos sin filas.

Agendamiento en Farmacia:

Ahora nuestros usuarios pueden programar su visita con anticipación y ahorrar tiempo, con esta herramienta pueden agendar fecha, hora y farmacia para reclamar sus medicamentos.

Pedido a Domicilio:

Ofrecemos nuestro modelo de domicilio (DOMI), con esta alternativa, nuestros usuarios pueden solicitar la entrega de sus medicamentos o los de sus familiares y amigos directamente en su hogar, la entrega se realiza en un plazo de tres a cinco días hábiles.

Adicional, ahora desde nuestra Audifarma APP, es posible consultar nuestra red de farmacias, así nuestros usuarios encuentran el punto de dispensación más cerca de su ubicación.

AUDIFARMA Líder en el Programa Nacional de Farmacovigilancia. En Colombia, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) lidera el Programa Nacional de Farmacovigilancia, con el objetivo de vigilar la seguridad, efectividad y calidad de los medicamentos durante la etapa de comercialización.

Desde AUDIFARMA, aportamos a la detección, evaluación, comprensión y prevención de eventos adversos y otros problemas relacionados con los medicamentos, con más de 16.000 reportes, mantenemos nuestro posicionamiento y liderazgo dentro de este programa, ya que aportamos el 84% del total de análisis y

reportes que recibió el INVIMA en 2023. Este resultado se logró por las acciones desarrolladas que incluyen las capacitaciones y entrenamiento a nuestros clientes que hacen parte del programa de farmacovigilancia, la implementación de estrategias de farmacovigilancia activa: Ronda en los servicios, asesoría farmacológica y consultas farmacéuticas.

Así contribuimos a la seguridad de los pacientes y a la salud pública en el país.

Prescripción segura de medicamentos: Mediante nuestro sistema de prescripción segura de medicamentos, generamos un total de 364.905 alertas en el año 2023, esta herramienta favorece la seguridad del paciente, para identificar posibles errores de prescripción por parte de los tratantes, o incluso errores de dispensación en las diferentes farmacias. Estas alertas preventivas buscan informar oportunamente a los profesionales de la salud, sobre riesgos asociados a la medicación, impactando de manera positiva la dispensación segura de medicamentos.

Administración de medicamentos

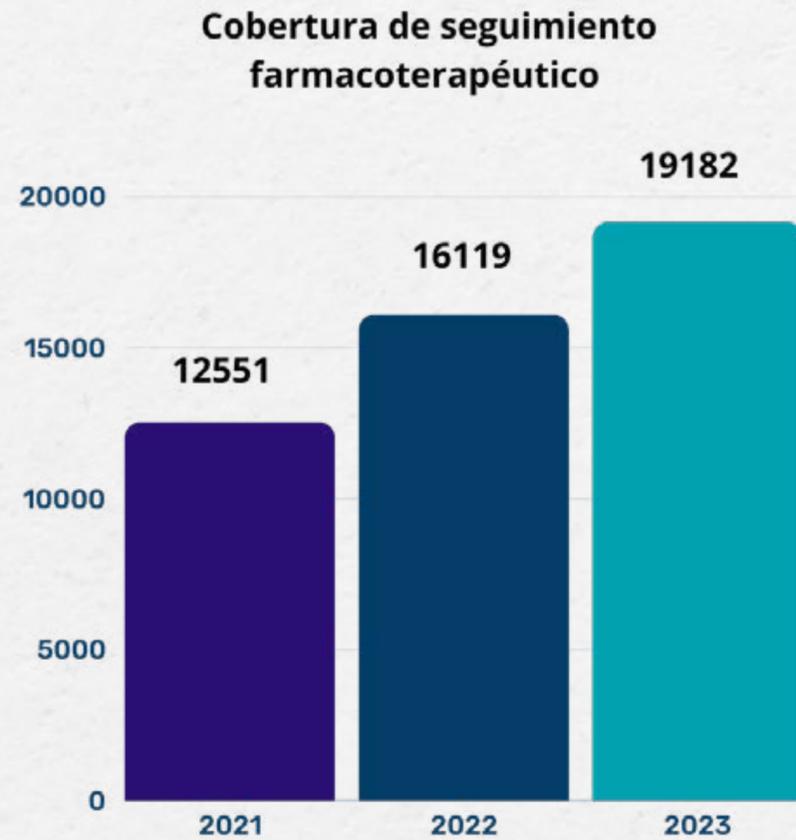
segura y seguimiento farmacoterapéutico.

En AUDIFARMA estamos comprometidos con la administración de medicamentos seguros, con el objetivo de minimizar el riesgo de error y la presencia de eventos adversos y de paso garantizar eficacia, eficiencia y efectividad de los recursos; por esto trabajamos en conjunto con nuestros clientes bajo los 10 pasos de los medicamentos:

Para acompañar el cumplimiento de estos principios, durante 2023 aumentamos



en un 19% las consultas de seguimiento farmacoterapéutico en la línea ambulatoria, con un alcance de 3.064 pacientes más que en el 2022.



Condiciones ambientales de los medicamentos

Las condiciones ambientales al momento de almacenar y transportar los medicamentos, son claves para garantizar que estos conserven su calidad y contribuir así a la seguridad del paciente.

Algunos medicamentos, como las vacunas y ciertos productos biológicos, requieren almacenamiento a temperaturas específicas para mantener su estabilidad. En Audifarma reconocemos la importancia de preservar la cadena de frío para estos productos, certificando así su eficacia.

En 2023 reafirmamos nuestro compromiso con la conservación de los medicamentos e insumos médicos de acuerdo con sus características fisicoquímicas, garantizando las condiciones ambientales y la cadena de frío en todo el suministro. Contamos entre otros con iniciativas como nuestro laboratorio de metrología acreditado por la ONAC bajo la norma ISO 17025: 2017, lo cual nos permite calibrar el 100% de nuestros equipos en las variables de temperatura y humedad y ofrecer servicios externos.

Realizamos estudios de calificación de neveras críticas por la estabilidad de los medicamentos y estudios de validación de la cadena de frío para garantizar el despacho y transporte en condiciones controladas.

Gestionamos oportunamente los aspectos críticos y planes de contingencia que evitan la pérdida y la afectación de productos y buscamos así la mejora continua en los procesos y uso de nuevas tecnologías para la conservación de los medicamentos.





04

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN OPORTUNA PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

Nuestros pilares comunicativos son la empatía, la investigación y la responsabilidad social. Entregamos información coherente a través de diferentes canales, brindando facilidad de acceso a la información, aportando al entendimiento y simplificación de procesos, mejorando la experiencia de nuestros grupos de interés.



¿Cómo lo gestionamos?

En Audifarma, continuamos enfocados en fortalecer nuestra comunicación con los grupos de interés. El entendimiento profundo de sus necesidades nos ha llevado a desarrollar nuevos canales de comunicación en 2023, con el objetivo de satisfacer esas necesidades y brindar respuestas oportunas. Nuestro compromiso sigue siendo mantener una comunicación abierta, empática y efectiva.

Durante el año 2023, trabajamos arduamente en nuestra transformación hacia un ecosistema digital sostenible. Uno de los desafíos más significativos fue la recuperación de nuestra página web después de un ciberataque. Gracias al trabajo conjunto de un equipo comprometido, que incluyó áreas como tecnología, seguridad informática y comunicaciones, logramos restablecer completamente la página web en un tiempo récord. Además, implementamos medidas de seguridad más robustas para prevenir futuros ataques y proteger la información de nuestros usuarios.

Este trabajo mancomunado, nos permitió no solo recuperar el tráfico y el uso de nuestros servicios, sino también demostrar un crecimiento constante. Un ejemplo claro es la herramienta de Turno Virtual, que experimentó un aumento significativo. Pasamos de 1.348.195 turnos solicitados en 2022 a 1.593.196 en 2023, con una variación positiva del 18.17%.

Uno de los retos planteados para el 2023, era el crecimiento de nuestra presencia en línea. Ahora nuestra comunidad digital es más grande, pasamos de 86.319 visitas mensuales en nuestra página web a más de 500.000 reflejando un aumento del 481%. Alcanzamos 143.240 seguidores y expandimos nuestra presencia en plataformas como Facebook, Instagram, X, Treads, TikTok y Youtube. Desde agosto del 2023, estamos digitalmente verificados, una garantía de autenticidad para nuestros interlocutores, completar exitosamente el proceso de verificación en nuestras redes sociales, específicamente en Facebook e Instagram refleja nuestro compromiso continuo con la transparencia y autenticidad en todas las interacciones con nuestra comunidad.

A través de nuestros blogs más de 20.000 usuarios se actualizaron con nuestros contenidos. Con nuestra estrategia de comunicación digital, hacemos presencia en tiempo real en todo el territorio nacional llevando de primera mano la información necesaria para nuestros grupos de interés:



57.356

Blog Audifarma a tu lado



29.246

Blog Sostenibilidad



25.364

Blog Fármaco online



4.773

Blog Proveedores
cómo vamos

Visitas en blogs del año 2023

Blog Audifarma a tu lado: Un espacio dedicado a nuestros usuarios, donde compartimos información relevante para brindar experiencias memorables. A través de notas enfocadas en el cuidado, la prevención y la mejora de las condiciones de salud, acompañamos a las personas en el camino hacia su bienestar. Porque en Audifarma, tu salud es nuestra prioridad.

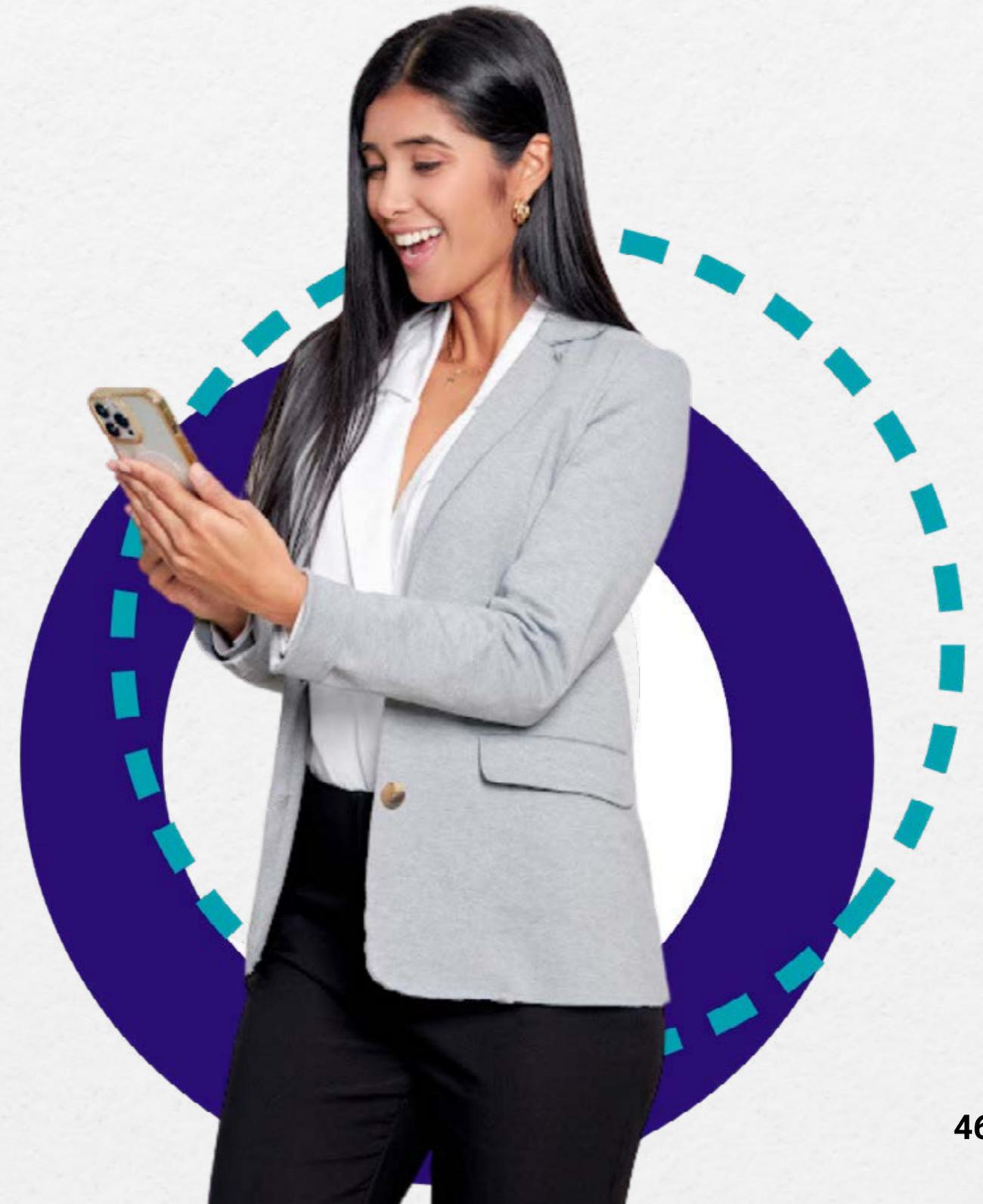
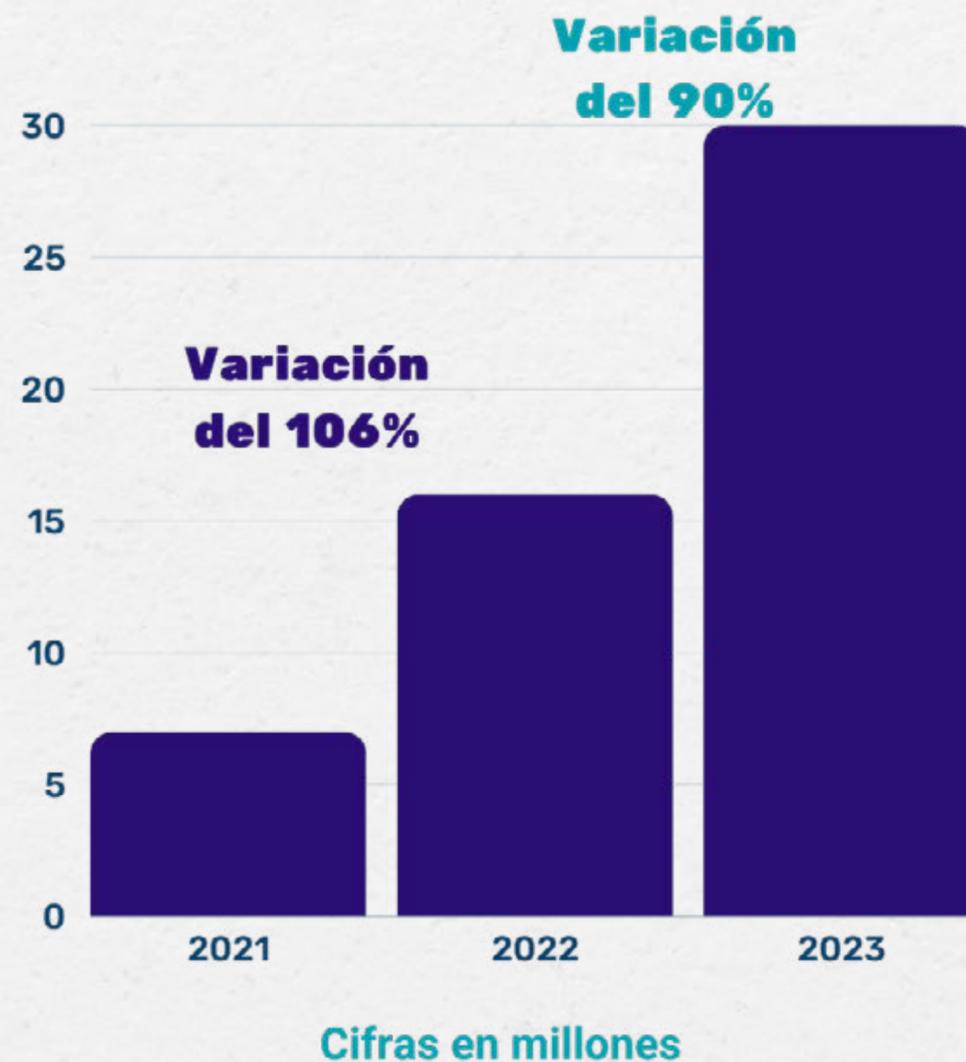
Blog Sostenibilidad: Es un espacio donde nuestros grupos de interés encuentran contenido relacionado con nuestra estrategia de sostenibilidad, que incluye nuestro compromiso social y la transformación medioambiental que exige la sociedad. Reflexionamos sobre cómo transformar y adaptar nuestra organización para producir un cambio positivo en el planeta y en las personas.

Blog Fármaco online: Es nuestra biblioteca, donde nuestros grupos de interés encuentran las investigaciones realizadas por nuestro grupo de investigación categoría A1 de Colciencias. Nuestro compromiso se refleja en realizar investigaciones que aporten a nuestra red de usuarios, el sector salud del país y del mundo.

Blog Proveedores cómo vamos: Nuestra nueva herramienta para fortalecer las relaciones con nuestros proveedores. Va enfocado a optimizar procesos y fomentar la colaboración, además de desplegar la información más relevante por este grupo, buscando así, descongestionar los canales cotidianos de solicitudes.

Un año de crecimiento exponencial en nuestra red de LinkedIn

En Audifarma, nos comprometemos con la construcción de una comunidad sólida y comprometida en LinkedIn. Para ello, implementamos una estrategia de contenido cuidadosamente seleccionada, basada en los intereses de nuestra comunidad y las mejores prácticas de la industria



Nuestra estrategia se caracteriza por:

Curación de contenido: Seleccionamos y publicamos contenido de alta calidad, relevante para los intereses de nuestros seguidores, en temas como:

Responsabilidad social: Compartimos información sobre nuestras iniciativas de sostenibilidad y nuestro compromiso con el desarrollo social.

Crecimiento profesional: Ofrecemos consejos, herramientas y recursos para ayudar a nuestros seguidores a avanzar en sus carreras.

Vacantes laborales: Promovemos las oportunidades de empleo disponibles en Audifarma, atrayendo talento humano calificado.

Análisis de datos: Monitoreamos y analizamos el rendimiento del contenido para identificar las preferencias de la comunidad y optimizar la estrategia.

Gracias a este enfoque, hemos logrado un crecimiento

sostenido y significativo en nuestra comunidad de LinkedIn:

Posicionamiento líder: Nos hemos posicionado entre las empresas líderes del sector farmacéutico en crecimiento de seguidores en LinkedIn.

Comunidad comprometida: Hemos construido una comunidad sólida y comprometida, con un alto índice de interacción y participación en las publicaciones.

Comunicación con grupos de interés

Avanzamos en nuestras estrategias de comunicación con los grupos de interés.

Estar más cerca del usuario es nuestra prioridad, por eso desarrollamos estrategias que nos llevaron a avanzar en una comunicación directa y cercana con cada uno de ellos, permitiéndonos dar solución a sus necesidades y atender sus expectativas, trabajamos para entregarles esperanza de vida, siendo consecuentes con nuestro propósito superior de “Acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar”. Comunicaciones con el usuario por medios empleados desde la transformación digital

En el año 2023, experimentamos un crecimiento del 90% en las comunicaciones con los usuarios, lo que se traduce en un 30.3 millones de interacciones. Estas comunicaciones se llevaron a cabo mediante el uso de digiturnos, así como a través de WhatsApp en las plataformas MACU y OIR.





Este aumento significativo en la comunicación digital refleja el compromiso de nuestra organización con la mejora continua en la atención al cliente. La adopción de estas herramientas tecnológicas ha permitido una mayor eficiencia y agilidad en la interacción con nuestros usuarios, brindando respuestas oportunas y facilitando la gestión de consultas y solicitudes

Buscando nuevos medios de comunicación con nuestros usuarios, en el último trimestre del 2023 lanzamos nuestro boletín informativo para usuarios, compartiendo temas de alto impacto relacionado con medicamentos y hábitos saludables enfocados en la prevención. Alcanzamos un impacto cercano a los 47.000 usuarios.

Comunicación con clientes

Durante el 2023, acompañamos a los gestores de la organización que atienden a las diferentes EPS y entidades aliadas, brindándoles herramientas para afianzar las relaciones y continuar desarrollando un trabajo conjunto que contribuye al crecimiento de nuestro sector.

Compartimos con nuestros clientes un objetivo fundamental: satisfacer las necesidades de nuestros usuarios finales. Con este propósito claro, colaboramos estrechamente con los líderes de comunicación de nuestros clientes para desarrollar estrategias conjuntas que mejoren el bienestar de nuestros usuarios. Además,

establecimos una línea directa con los líderes de los procesos comunicativos, lo que nos permite una comunicación más ágil y efectiva.

En Audifarma, reconocemos el papel fundamental de nuestros clientes en la cadena de valor, por lo cual compartimos mensajes de gratitud y reflexión. Además, como parte de la estrategia de fidelización y cercanía, creamos videos personalizados por parte de nuestro Gerente General. Estos videos fortalecieron los lazos con nuestros clientes y reafirmaron el compromiso de nuestra organización con su satisfacción y bienestar.



Comunicación con proveedores

En Audifarma, valoramos profundamente nuestra relación con los proveedores y nos esforzamos por mantener una comunicación fluida para garantizar la eficiencia en nuestra cadena de suministro. Con esta motivación, en el año 2023 lanzamos nuestro blog “Proveedores: ¡Cómo Vamos!”, un espacio que complementa las herramientas ya implementadas, como el Sistema de Información Electrónica para Proveedores (SIEP) y nuestro AuDIP (Directorio Informativo para Proveedores).

En este nuevo espacio, nuestros proveedores pueden acceder de primera mano a la información más relevante sobre nuestro quehacer organizacional. Además, ofrecemos un consolidado esquema de preguntas y respuestas frecuentes para resolver sus inquietudes. En caso de no encontrar respuesta, también pueden escribir sus propias inquietudes en un formulario que hemos habilitado y posteriormente daremos respuesta de manera efectiva. A través de nuestro blog, los proveedores pueden acceder fácilmente a información actualizada y contactarnos para resolver sus principales consultas mediante nuestro sitio web.

Adicional, acompañamos a nuestros ejecutivos de cuenta, brindándoles capacitación en temas de relacionamiento y negociación, además de ofrecerles asesorías de imagen. Esto les permitió proyectar una imagen más profesional ante nuestros proveedores.

Por último, según las estadísticas, en nuestra red de LinkedIn, que ahora cuenta con más de 40,000 seguidores; gran parte de nuestro público pertenece a la industria farmacéutica. Este crecimiento nos brindó mayor visibilidad y nos permitió establecer relaciones con empresas como Baxter durante el 2023.

Estamos comprometidos con la transparencia y la colaboración efectiva con nuestros proveedores, ya que juntos construimos el camino hacia el éxito.



Comunicación con colaboradores

Nuestros colaboradores son el pilar fundamental de nuestra organización. Durante el año 2023, continuamos trabajando en la gestión de canales de comunicación efectivos para cada uno de los públicos internos. Nos esforzamos por proporcionar información relevante de manera oportuna y abrir espacios de escucha para conocer sus necesidades y expectativas.

Nuestro boletín recibió más de 234,000 visitas, brindando a nuestros colaboradores la información más reciente sobre la actualidad organizacional.

Durante este período, consolidamos espacios como los Charladitos, talleres, intervenciones con líderes y sondeos. Estos espacios de comunicación directa y bidireccional impactaron a cerca de 2,100 colaboradores, quienes tuvieron la oportunidad de resolver inquietudes y compartir sus expectativas.

Además, nuestra comunidad privada en Facebook siguió creciendo, con un incremento del 22.42% en miembros activos, cerrando el año con 4,233 integrantes.

En línea con nuestra campaña de comunicación “Del dicho al hecho”, promovimos una cultura humilde, empática y centrada en las personas. Realizamos actividades como concursos, dinámicas en ViveAudi, generación de contenido con líderes de la organización, trivias, carruseles y reconocimientos a nuestros colaboradores.



Comprendiendo las condiciones particulares de nuestros colaboradores inmersos en la operación, introducimos AUDIECITO, un formato sonoro de menos de 45 segundos donde compartimos las noticias relevantes de la organización. Este formato es fácilmente medible en términos de engagement, reacciones y visualizaciones.

Por último, desde nuestro proyecto de transformación cultural, dimos la bienvenida al espacio Audiconexiones. Se trata de un conversatorio sobre buenas prácticas de cultura y clima organizacional, en el que contamos con la participación de 130 asistentes.



05

ACCIONES Y EXPERIENCIAS CENTRADAS EN LAS PERSONAS.

Entendemos que brindar experiencias memorables a nuestros grupos de interés en todas nuestras interacciones es indispensable, por ello nos enfocamos en la creación de estrategias que nos lleven a la mejora continua .



3 SALUD Y BIENESTAR



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA





¿Cómo lo gestionamos?

Acompañamiento constante: Nuestra prioridad es garantizar la seguridad y calidad de cada etapa de la ruta del medicamento, desde su prescripción hasta su entrega al paciente. Lo hacemos aportando al cumplimiento de los estándares de seguridad y contribuyendo de manera efectiva en la salud de cada uno de nuestros usuarios finales.





En AUDIFARMA, entendemos al cliente como todo aquel que no soy yo y estamos comprometidos con que su experiencia sea memorable.

Desde el año 2022 contamos con nuestro manifiesto de servicio: tu tranquilidad es nuestra razón de servir, basado en las expectativas de nuestros clientes y el compromiso interno de nuestro equipo de colaboradores enfocados en brindar experiencias memorables a nuestros grupos de interés.

Escucha a clientes: Durante el 2023, escuchamos abiertamente lo que nuestros clientes nos dijeron sobre su expectativa del servicio de nuestra AUDIFARMA App, valoramos cada una de sus interacciones e identificamos los puntos donde podríamos aportar mayor valor al facilitar su acceso, hacerla más intuitiva y con una arquitectura basada en el UX promover el uso y beneficio de los servicios digitales, comprometidos con la gestión del cambio y las necesidades de nuestros clientes.



Seguimos avanzando en nuestro proyecto MACU

Nuestro Modelo de Atención Centrado en el Usuario (MACU) se enfoca en priorizar las necesidades y preocupaciones de nuestros usuarios. A través de la dispensación integral, seguimos el modelo preferido por cada paciente. Además, la disponibilidad de medios omnicanal nos permite mejorar la experiencia desde y hacia los usuarios.

Hemos transformado nuestra prestación de servicios, pasando de una atención centrada exclusivamente en el producto (los medicamentos) a una atención centrada en las personas. Esto significa que consideramos sus necesidades, intereses y preferencias en cada paso.

En el año 2023, asumimos el reto de implementar los pilotos del modelo. Estos pilotos nos han brindado un aprendizaje iterativo, proporcionándonos oportunidades para mejorar continuamente. Los resultados y la retroalimentación obtenidos durante estos pilotos nos permitirán afinar aún más nuestro Modelo de Atención Centrado en el Usuario (MACU), prototipando los diferentes servicios que pueden ser desarrollados para anticiparnos a las necesidades de nuestros usuarios.





En 2023 gestionamos diferentes procesos, procedimientos y herramientas complementarios para fortalecer la experiencia centrada en nuestros clientes internos y externos, entre ellos:

Medición del viaje del cliente al término de la interacción.

Habilitación y monitoreo de canales de escucha como nuestra página web y el canal telefónico.

Gestión del cambio a través de la conciencia y la cultura en los colaboradores.

Momentos WOW para los clientes internos y externos.

OIR Fase II (Optimized Inquired Robot Response Aided)

Brindando respuestas Automáticas a PQR y Productividad SAC .

Diseño y consolidación de canales digitales a través de nuestra Asistente Virtual Pilar.

Mapeo y habilitación de interacciones en las diferentes Unidades de Negocios, como Alta complejidad y Mercado Retail.

Para el seguimiento y la medición de la experiencia del cliente, definimos indicadores y metas considerando análisis estadísticos, datos de la competencia y del sector, información de niveles deseados y críticos entregados por expertos o teorías, y la

dirección estratégica y noticias del entorno. Realizamos comparativos mensuales e identificamos las causas de las variaciones; implementando planes de acción para mitigarlos.

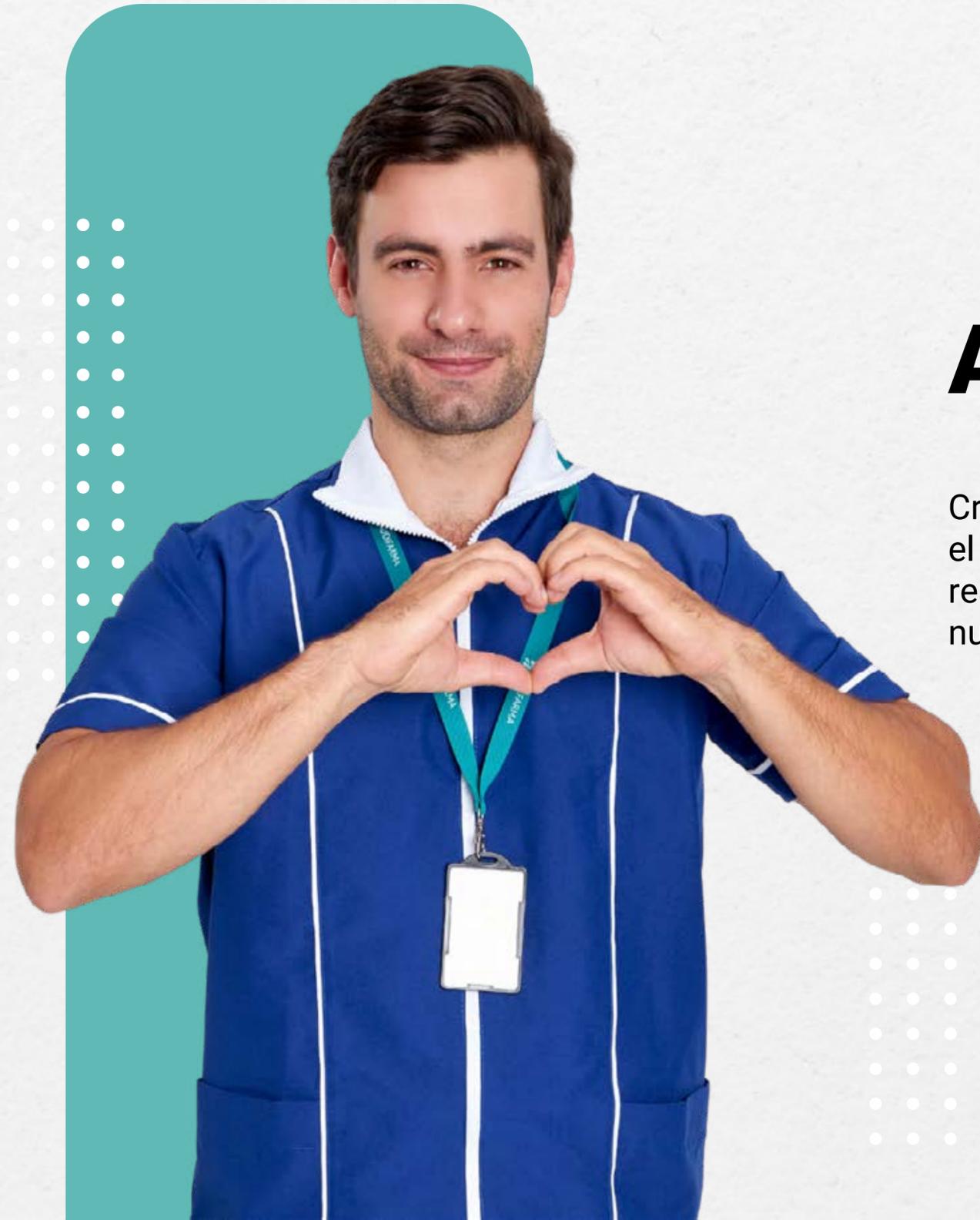
Seguimos trabajando para que el diseño de todos nuestros servicios esté centrados en las expectativas y necesidades de nuestros clientes desde que aparece el por qué y para quién y acompañar de manera articulada la innovación y los procesos que realizamos en el día a día.

Alianzas que nos llevan a tejer experiencias memorables

Club rotario de Barrancabermeja:

Durante el 2023, en colaboración con otras entidades, apoyamos el desarrollo de cirugías de labio y paladar hendido en niños de zonas vulnerables en el departamento de Santander. Realizamos donación de medicamentos, aportando a que 67 niños fueran operados durante estas jornadas. Este es un ejemplo concreto de cómo la solidaridad y el compromiso pueden transformar vidas.





Apoyamos lo local

Creemos en el talento de los colombianos, por eso en el 2023, el 91% de las compras en nuestra Cadena de suministro fue realizada a proveedores nacionales, reafirmando una vez más, nuestro compromiso y apoyo a la compra local.



06

ACOMPañAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTROS COLABORADORES



Dinamizamos y aportamos económicamente a las regiones brindando oportunidades de empleo a nivel nacional. Realizamos programas de fidelización y velamos por la disminución de la rotación de nuestros colaboradores.

Nos preocupamos por la calidad de vida de nuestros colaboradores y la de sus familias a través de programas de bienestar organizacional que involucran a ambas partes en diferentes procesos. Cambiamos la productividad organizacional por el desarrollo de competencias blandas y forjamos equipos de alto impacto para reflejar nuestra cultura y valores institucionales.

Garantizamos que los colaboradores tengan un desarrollo en todos sus aspectos, no sólo en pro del desempeño propio de su labor, sino en su crecimiento personal y laboral. Mejoramos constantemente la calidad en su ciclo de vida de manera que a través del tiempo se cuente con las evidencias que soporten su evolución. Trabajamos con la convicción de que un colaborador que desarrolla integralmente su potencial, se siente a gusto con su labor, tiene un desempeño superior y logra mejores resultados en la organización.

Formamos líderes y programas de habilidades duras y blandas para la mejora del hacer y del ser. Nuestros modelos de evaluación y retroalimentación buscan el desarrollo integral de las personas con el objetivo de optimizar habilidades y valores organizacionales.





¿Cómo lo gestionamos?

Le dimos la bienvenida a nuestra Universidad Corporativa AUDIFARMA

En 2023, lanzamos nuestra Universidad Corporativa Audifarma que tiene como propuesta de valor convertir el talento humano en una ventaja competitiva para Audifarma, a través de la formación y desarrollo integral, haciendo posible el logro de metas y objetivos organizacionales.

¿Qué es la Universidad AUDIFARMA?

Es una estrategia que permite mantener a nuestra organización competitiva en el mercado, a través del desarrollo de las habilidades presentes y futuras que la organización requiere en sus colaboradores para maximizar sus beneficios.

Nuestra Universidad Audifarma es una institución educativa que forma parte del grupo empresarial AUDIFARMA. Este proyecto está diseñado para beneficiar a toda la comunidad, promoviendo la educación y el desarrollo integral

¿Cómo funciona?

Inputs: La universidad AUDIFARMA tiene unas entradas, que son indispensables para saber cómo orientar los esfuerzos y a través de qué conocimientos generar un mayor valor para la organización.

Ciclo de desarrollo del colaborador: El ciclo de desarrollo inicia desde el momento de la atracción de talentos sin embargo dentro de la universidad encontraremos la mayor parte de este ciclo a través de las fases de inducción, entrenamiento, formación continua y desarrollo.

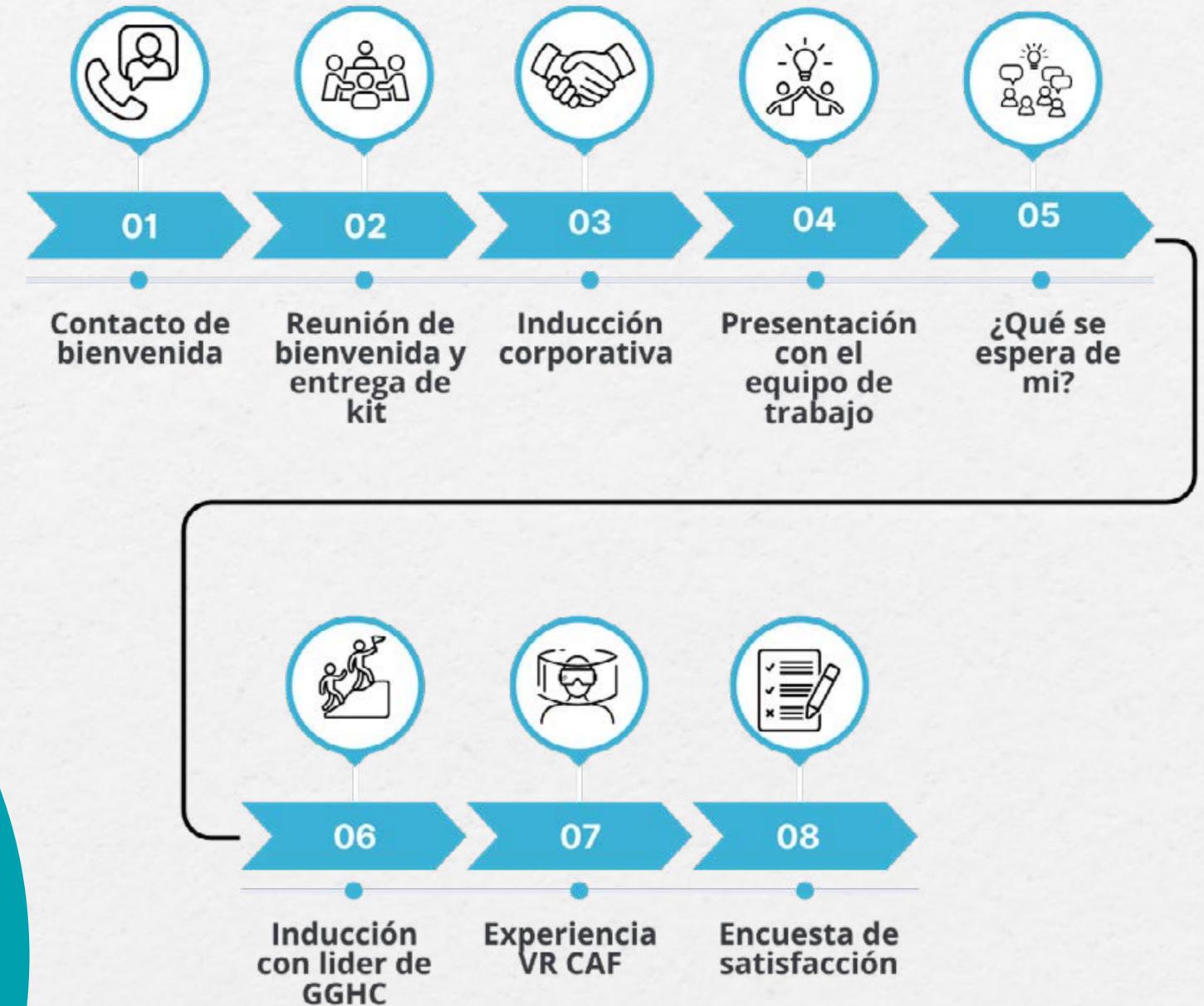
Gestión del conocimiento: En la universidad AUDIFARMA, la gestión del conocimiento está inmersa en el ciclo de desarrollo del colaborador y su proceso de crecimiento profesional. A través de las diferentes herramientas se identifican, desarrollan, aseguran, transfieren, actualizan y capitalizan conocimientos claves.

Ahora nuestros colaboradores cuentan con mallas curriculares y rutas de aprendizaje flexibles y cuidadosamente planeadas, donde cada estudiante es partícipe y responsable de su desarrollo y aprendizaje.



Inducción Organizacional

Para el año 2023, reestructuramos el modelo de la inducción haciendo una experiencia wow la llegada del colaborador, el onboarding pretende cuidar la motivación y el bienestar de los trabajadores para lograr su alto rendimiento, su fidelidad y su permanencia en la empresa. Hacerle sentir que se le estaba esperando y que su contribución es importante.



Para nuevos integrantes de esta gran familia, llevamos a cabo programas de inducción, entrenamiento y acompañamiento, disminuyendo el tiempo de su curva de aprendizaje y logrando una percepción de apoyo y acogida en su proceso de crecimiento como profesional.

Para el 2023, gestionamos en total 3.479 inducciones y 440 movimientos internos, estos últimos siendo un gran orgullo para nosotros porque hace parte del reconocimiento del talento interno de la organización.

Entrenamiento

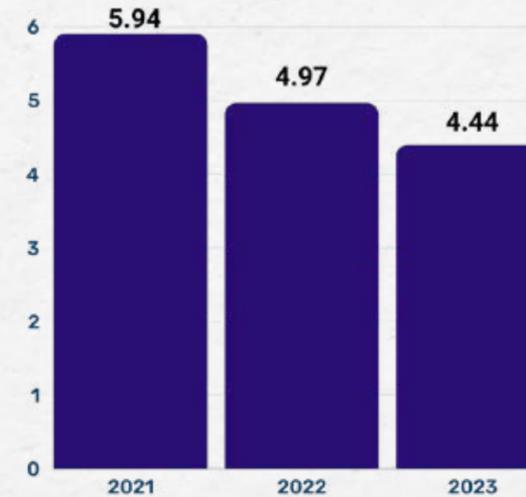
Fue un año de aprendizajes en la construcción de mallas de conocimiento para entrenamiento comenzando por una matriz de priorización, trabajamos en 40 cargos finalizados con el aprobado de su líder inmediato. Garantizamos que todos los cargos de la organización cuenten con un plan de entrenamiento básico para realizar en el inicio del desempeño de su labor y seguimos avanzando para que cada uno de nuestros colaboradores tenga un entrenamiento a la medida y específico.

Formación Continua

Nuestro compromiso es brindar a nuestro equipo humano un plan de capacitación que le permita actualizar de manera permanente sus conocimientos, adaptarse a nuevos modelos de trabajo y permanecer a la vanguardia en la implementación de buenas prácticas de la industria. Para el año 2023, ejecutamos 383.546 horas de formación, a través de las diferentes plataformas de la organización en temas de logística, salud y seguridad del paciente, servicio al cliente, entre otros, buscando un equilibrio adecuado entre la carga del colaborador y su proceso de crecimiento.

Al inicio de año tuvimos una contingencia fruto del ciberataque del que fue víctima la organización, esta situación nos llevó a no tener plataforma, sin embargo; desplegamos alternativas de capacitación hasta el restablecimiento de nuestros servicios.

A continuación, se visualiza el promedio de horas de capacitación por colaborador, con especificación de género y nivel de cargo:



Promedio de horas de capacitación por colaborador

Género	2023	%
Femenino	279,153	72%
Masculino	107,393	28%
Total General	383,546	100%

Nivel de Cargo	2023	%
Auxiliar	279,153	70,2
Analista	44.828	11,7
Supervisor	36.659	9,6
Asistente	14.855	3,9
Personal de apoyo	7.368	1,9
Coordinador	6.248	1,6
Jefe	2.364	0,6
Director	1.198	0,3
Gerente	613	0,2
Total	383.546	100



Nuestra organización posee un alto enfoque en el desarrollo de personal altamente calificado. Por ello todos los colaboradores estamos llamados a cumplir el reto de mejorar nuestras competencias y habilidades, a través del desarrollo de programas de formación técnica complementaria, habilidades blandas, entrenamiento y estratégica para el trabajo. En el año 2023, contamos con 33 escuelas de formación, teniendo un incremento del 371% con respecto al año 2022, a través de las cuales se ejecutaron capacitaciones programadas en un cronograma mensual.

Con respecto al desarrollo de habilidades blandas, abordamos el liderazgo, Inteligencia emocional, comunicación asertiva, empatía, trabajo en equipo, manejo del estrés, mediante espacios de formación desarrolladas para diferentes públicos objetivos que manifestaron necesidad de intervención. En relación con las formaciones de seguridad y salud en el trabajo, abordamos temáticas específicas sobre peligros laborales, actividades riesgosas o situaciones de peligro. Tuvimos 3.930 horas de formación ejecutadas con públicos de áreas como logística, mensajería, operación y administrativo.

Para el año objeto de informe, implementamos 51 acciones adicionales a las capacitaciones, entre ellas están las capacitaciones remotas, webinar, foros y espacios de asesoría con los expertos. Esta estrategia como apoyo a la adherencia de conocimiento y a lograr mayor cercanía con la necesidad de

conocimientos de nuestros colaboradores. También iniciamos un proyecto llamado programa experto, donde pudimos aprovechar la experiencia y el conocimiento de nuestros colaboradores internos y retribuimos económicamente de acuerdo con horas brindadas, preparación de material y formación del colaborador.

Aplicamos en el año un ejercicio de mapa de conocimiento con el fin de identificar los conocimientos críticos del área que deben ser desarrollados en los colaboradores y alineado al logro de los objetivos del proceso, identificando: la necesidad de conocimiento, su estado, su criticidad y su ubicación. Como resultado construimos cronogramas de formación para cada área de la organización, insumo para el año 2023 y para el inicio de la Universidad Corporativa Audifarma.

Utilizamos la gestión del conocimiento organizacional como un medio para la propagación de aptitudes y habilidades clave entre nuestro equipo de trabajo.

Destinamos recursos anualmente para la capacitación externa especializada, con instituciones de formación superior, buscando que nuestros colaboradores tengan acceso a nuevos conocimientos, actualicen sus formas de proyectarse en el campo laboral y aumenten su capacidad de innovación. Para el año 2023, se llevaron a cabo 52 capacitaciones externas, impactando a 426 colaboradores y ejecutando \$211.709.662.

ViveAudi:

ViveAudi continúa creando experiencias positivas para todos nuestros colaboradores. En 2023, logramos una cobertura del 80%, generando un 83% de satisfacción en nuestra plataforma. Otorgamos más de 18 mil Farmiestrellas, fomentando el reconocimiento entre compañeros. La billetera ViveAudi nos permitió vivir experiencias personalizadas concine, vestuario, mercado, recreación y electrodomésticos. Con los descuentos exclusivos de la plataforma ahorramos más de 300 millones en costos logísticos.

Quinquenios y premiación Colaborador integral:

Durante el año 2023 celebramos con más de 500 colaboradores a través de nuestro evento de Quinquenios. Y reconocimos como colaborador integral a 214 compañeros, de los cuales 120 fueron premiados por ser embajadores de los valores organizacionales.

Escuela de liderazgo:

En este 2023 continuamos nuestro camino de transformación cultural y trabajamos cada día en el fortalecimiento de una cultura centrada en las personas, con líderes empáticos y humildes; por nuestra escuela han pasado más de 540 líderes que siguen aportando a la cultura de nuestra compañía.



Programa de movilidad interna:

Con el Programa de Movilidad Interna “Creciendo Juntos”. 252 personas ascendieron a nuevos cargos, 165 de nuestras posiciones de liderazgo fueron ocupadas internamente y 1.027 personas participaron en concursos internos. Ahora, las vacantes internas están disponibles en la plataforma ViveAudi, simplificando el proceso y fomentando la participación.

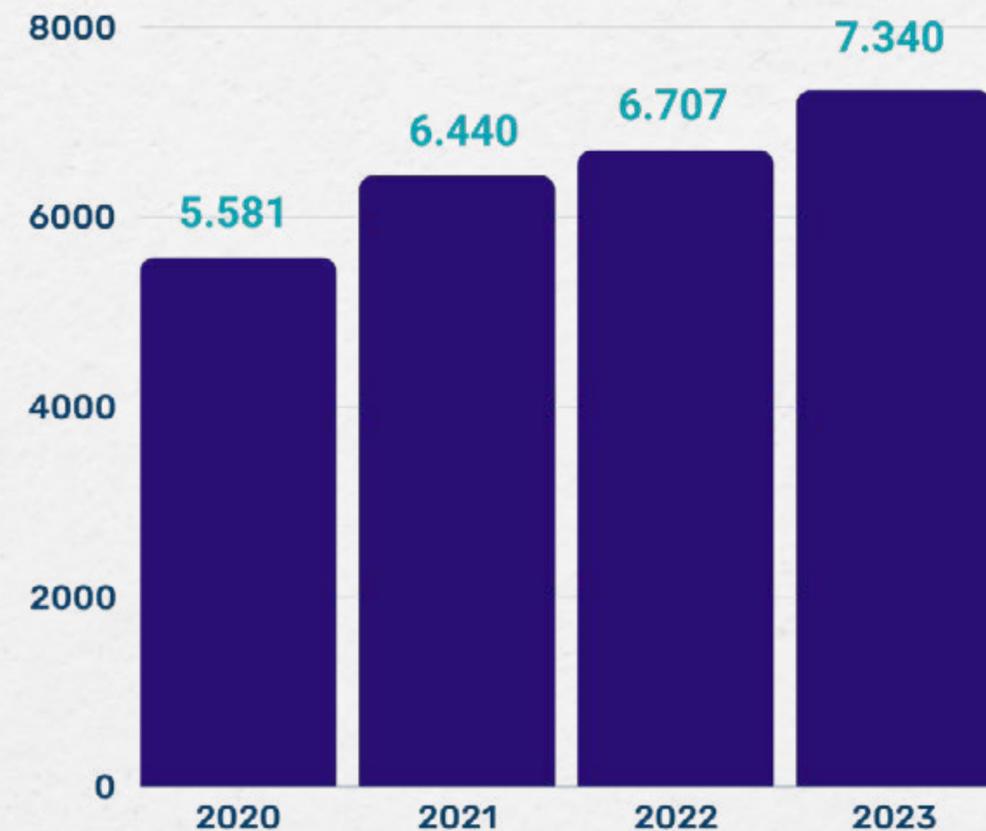
Durante el año 2023 finalizamos los proyectos de Gestión de Talentos y Experiencia Colaborador, proporcionando a la organización programas y herramientas para fortalecer el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores como la ruta de crecimiento CAF, donde mediante convenios con el Senayla UDCA nuestros colaboradores acceden a formación en Regencia de Farmacia y Química Farmacéutica. Así desarrollamos la capacitación formal de nuestro talento interno, aportando al crecimiento continuo de nuestro equipo.

Estas acciones nos permitieron cumplir nuestros objetivos en 2023, logrando una rotación del 2.1% y una oportunidad en los procesos de selección del 90.17%.



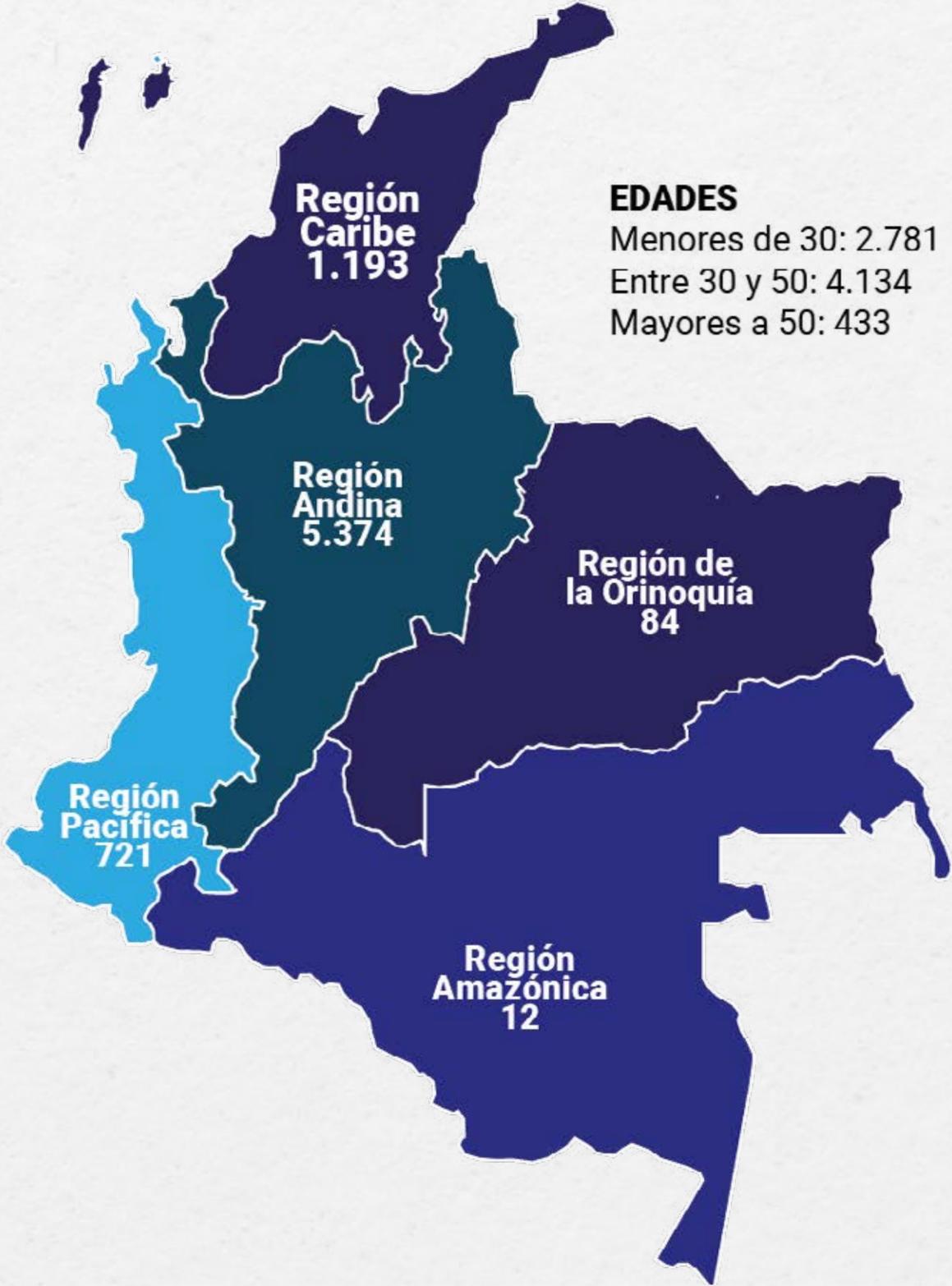
Nuestro Compromiso con nuestros colaboradores y los estándares laborales

Cerramos el 2023 con un total de TOTAL 7.348 colaboradores, donde el 71% (5.187) son mujeres.





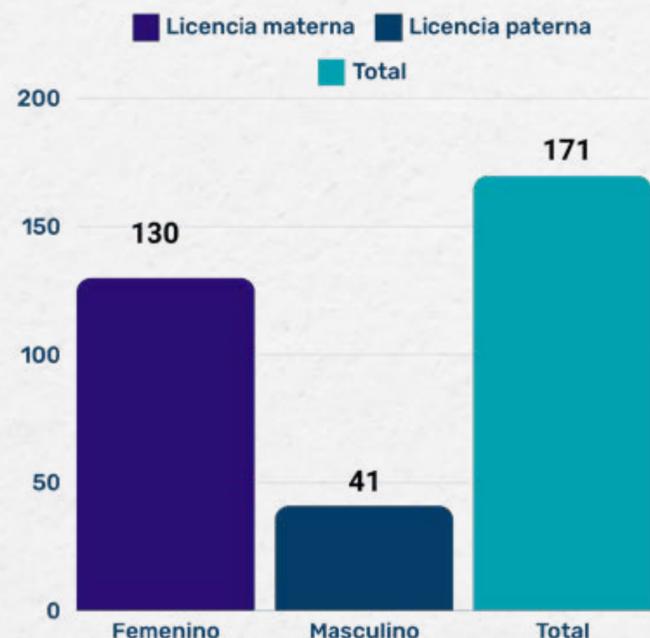
Nuestros colaboradores por regiones



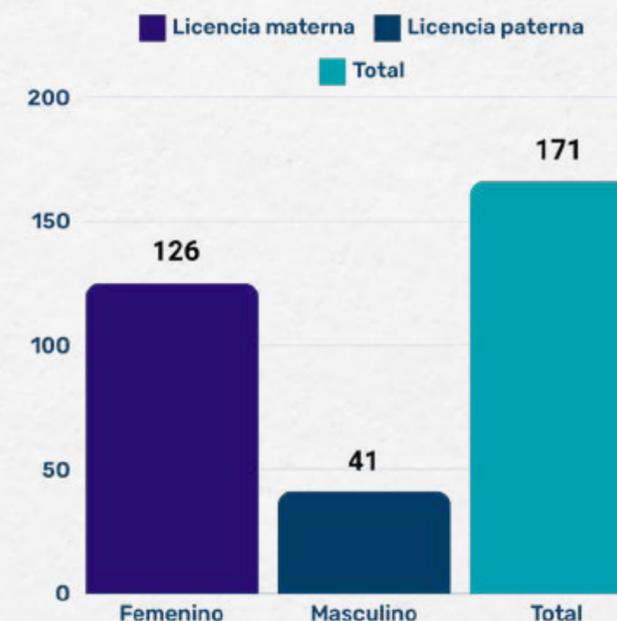
EDADES
 Menores de 30: 2.781
 Entre 30 y 50: 4.134
 Mayores a 50: 433

Niveles de reincorporación al trabajo tras licencia de maternidad y paternidad

Durante el año 2023, 170 colaboradores accedieron a su derecho de permiso parental, el 98% de ellos regresaron al trabajo al terminar su licencia:



Detalle colaboradores que se acogieron al permiso parental:



Detalle colaboradores que regresaron al trabajo al terminar su permiso parental

En AUDIFARMA, estamos comprometidos con el apoyo en cada una de las etapas de la vida de nuestros colaboradores, y celebramos con ellos la llegada de un nuevo integrante de la familia con la entrega de un obsequio por nacimiento.

Remuneración y reconocimiento

Nuestro sistema salarial, de remuneración y reconocimiento toma como base la contribución y la complejidad de cada cargo en función de la equidad, por lo que retribuimos de forma comparable entre sí a todas las posiciones en función de su nivel; independiente de las condiciones personales de cada colaborador (sexo, edad, raza, orientación sexual, situación de discapacidad, etc.).

Permanentemente hacemos revisiones y actualizaciones al sistema con el fin de estar alineados con las mejores prácticas de la industria y el mercado laboral, teniendo presentes la contribución positiva del colaborador a los objetivos corporativos, lo cual se traduce en calidad de vida, satisfacción y compromiso.





Salud y seguridad en el trabajo

El 100% de nuestros colaboradores directos tiene cobertura plena del sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo. En AUDIFARMA, velamos porque nuestros espacios laborales estén acordes con las normativas vigentes y las necesidades de nuestros colaboradores mediante la identificación de peligros, evaluación, valoración de los riesgos en cada uno de los centros de trabajo, con ello definimos acciones, planes y programas de gestión como nuestros sistemas de vigilancia epidemiológica de salud osteomuscular, psicosocial, biológico, seguridad vial, trabajo seguro en alturas, manejo seguro de montacargas, riesgo químico, eléctrico, mecánico y físico.



Entornos de trabajo seguros y saludables:

Fortalecimos nuestro programa de Inspecciones de seguridad en todas las sedes mediante las visitas de equipo de SST y el autoreporte de condiciones con la participación de los coordinadores, lo que permite la identificación y reporte oportuno de riesgos potenciales. Acompañamos constantemente en conjunto con nuestra ARL a los centros de distribución para identificar condiciones de riesgo y reforzar normas de seguridad.

Adoptamos los cambios normativos y avanzamos en el Plan Estratégico de Seguridad Vial y el programa de trabajo seguro en alturas, así como en los programas de gestión de riesgos prioritarios como el riesgo mecánico, eléctrico y químico.

Avanzamos en la implementación y mantenimiento de los sistemas de vigilancia epidemiológica de salud osteomuscular y psicosocial. Brindamos a nuestros colaboradores herramientas psicosociales para la vida mediante capacitaciones, webinar y orientaciones psicológicas personalizadas, con el fin de fortalecer las habilidades de afrontamiento.

Contamos con un programa de reintegro laboral, testigo fiel y mesas laborales para el abordaje con médico laboral de los casos de salud que requieran ajustes por restricciones o recomendaciones médicas y con ello contribuir en los procesos de recuperación y bienestar.

Realizamos por primera vez a nivel nacional el mes de salud #AudifarmaTeCuida donde se brindaron diversos temas como: charlas sobre Manejo del estrés, Yoga: El poder del equilibrio, gestión de las emociones, autorregulación emocional, tamizaje cardiovascular, masajes, challenge ViveAudi y horas de bienestar, impactando con actividades presenciales a 1.015 colaboradores y con actividades virtuales a 1.200.

Contamos con espacios de participación de los colaboradores, realizamos procesos de conformación y elecciones del COPASST y el comité de convivencia laboral; los colaboradores se pueden unir a estos espacios como representante de los trabajadores.



Lesiones por accidente laboral

La tasa de accidentalidad se ubicó por debajo de la tasa del sector salud (Audifarma 3.46% vs sector salud 3,93%)

Los golpes y contusiones son las principales lesiones derivadas de accidentes por riesgo locativo seguido de los accidentes de tránsito laborales.

En nuestros centros de atención farmacéutico los accidentes corresponden a riesgo locativo; en los centros de distribución, a riesgo ergonómico por manipulación de cargas y mensajería a riesgo de tránsito.

	Cantidad	Tasa por 1.000.000 de horas trabajadas
Fallecimientos resultados de una lesión por accidente laboral	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	119	8.07
Lesiones por accidente laboral registrables	209	15.31



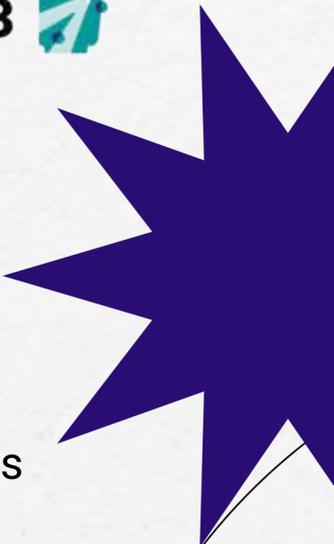
Las dolencias y enfermedades laborales

	Cantidad
Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0
Cantidad de casos de dolencias o enfermedades laborales registradas	3

La tasa de enfermedades laborales durante el año 2023 fue de 0.05% y durante el 2022 fue del 0.04%

Durante el 2023 fueron calificadas dos enfermedades laborales por riesgo ergonómico y una enfermedad por riesgo psicosocial, de allí la importancia de seguir avanzando con los sistemas de vigilancia epidemiológica.





Programas adicionales de bienestar

En AUDIFARMA entendemos que nuestros colaboradores son el activo más valioso de nuestra organización, por eso desarrollamos nuestro programa de reconocimiento con el objetivo de incentivar los valores corporativos y la permanencia del talento humano en la organización.

Los beneficios aplican para todos nuestros colaboradores, con excepción del auxilio de incapacidad y colaborador integral que no cubre a los colaboradores de tiempo parcial o temporales.

Colaborador integral: Buscamos resaltar, divulgar y felicitar las buenas acciones de nuestros compañeros, a través de las Farmiestrellas. Cada semestre nominamos colaboradores, que son ejemplo de los valores corporativos y al año siguiente se hace la selección y reconocimiento, con premios que pueden ir desde viajes hasta bonos educativos.

Programa Reconocimiento por antigüedad: Promovemos la permanencia dentro de la organización, potenciando la relación entre la empresa y el colaborador.

Adicional, nuestros colaboradores cuentan con beneficios como:

- Obsequios día de la mujer, día de la madre y del padre
- Reconocimiento por matrimonio
- Reconocimiento por grado
- Obsequio nacimiento
- Bonos de condolencias

Realizamos actividades de integración como:

- Bienvenida a la navidad
- Actividad de fin de año
- Apoyos para actividades de integración como nuestro club de caminantes, actividades deportivas y de recreación presenciales o virtuales.
- Cumpleaños de la empresa

Fomentamos la educación formal de nuestros colaboradores otorgando un auxilio educativo que se entrega dos veces al año a los estudiantes que cumplen los requisitos para optar por éste.



Comprometidos con el buen trato y cero tolerancia a la discriminación

En AUDIFARMA, gestionamos y promovemos ambientes agradables para trabajar desde el respeto y el buen trato entre todos los colaboradores. Para ello, contamos con varios programas de promoción, prevención e intervención de Clima y Buen Trato, así como de una sana convivencia.

Anualmente realizamos la medición del clima organizacional, así como la gestión y seguimiento de los planes de acción transversales y de las diferentes áreas.

Contamos con la Línea del Buen Trato a través de la cual se identifican las posibles desviaciones en el trato, teniendo este año cero reportes al Comité de Convivencia relacionados con discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, origen social, ni ninguna otra forma de discriminación.

Desde nuestra cultura corporativa se promueve a través de los diferentes medios de comunicación, programas y actividades de bienestar y la salud mental, así como desde la formación y acompañamiento a los líderes para que promuevan una sana convivencia desde el respeto a los derechos y deberes al interior de los equipos.





Evaluación del desempeño y desarrollo profesional

Contamos con una evaluación de desempeño en modelo 360°, con una periodicidad anual. La evaluación es realizada por, líder, pares, clientes, colaboradores a cargo del evaluado y autoevaluación.

Buscamos que los aspectos evaluados estén alineados con la estrategia y los valores corporativos.

Los ajustes y cambios en relación con relacionamiento, responsabilidades o alineación estratégica son revisados previo al lanzamiento de la evaluación.

Los resultados generales son presentados al comité de gerentes, de allí se derivan acciones de gestión y formación para el fortalecimiento de habilidades y la gestión de talentos que apalanquen el desarrollo organizacional. Durante el 2023, el 93% de nuestros colaboradores recibieron su evaluación de desempeño 360.

Rediseño organizacional

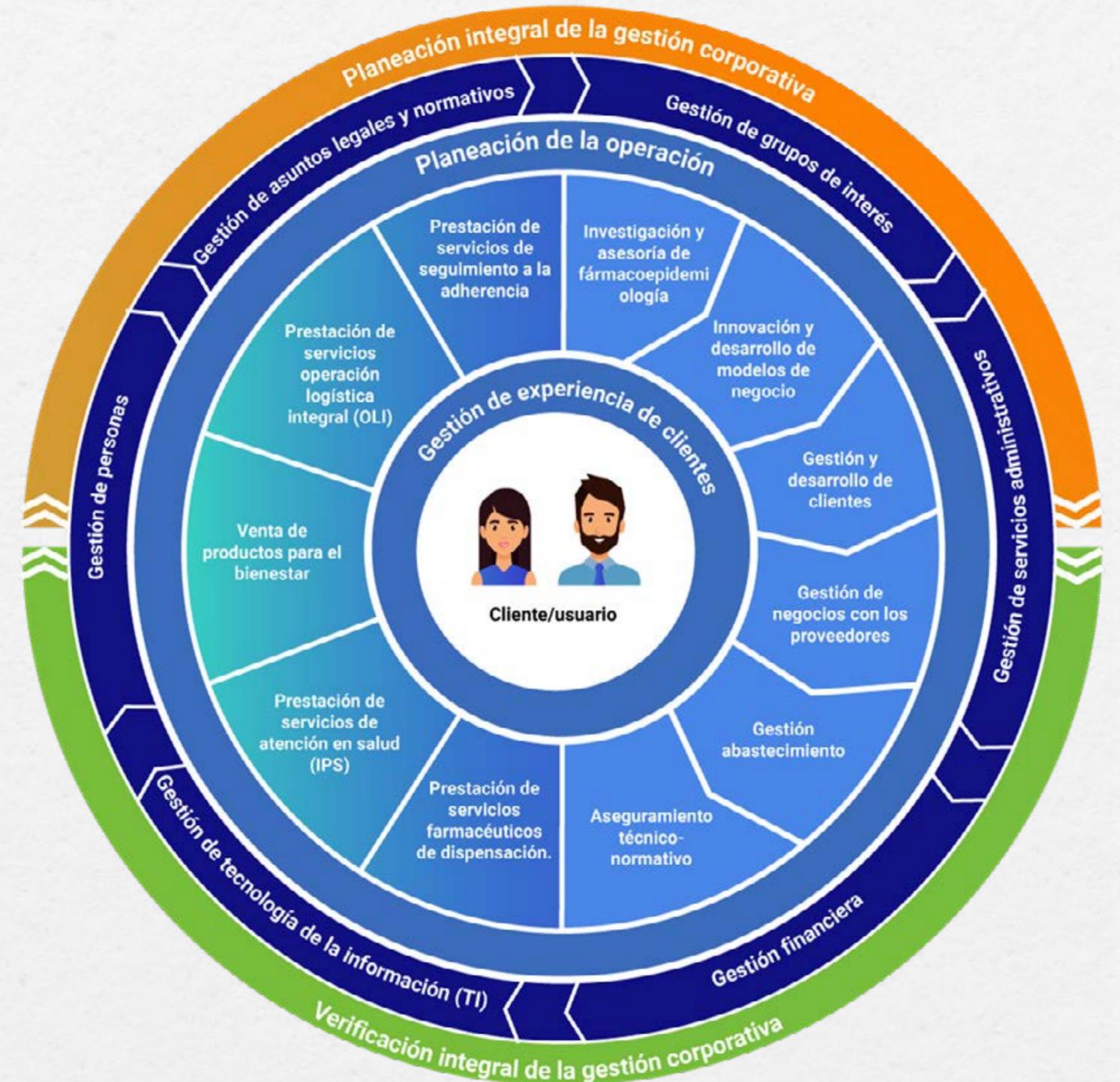
Como organización constantemente nos enfrentamos a nuevos retos, que nos llevan a repensarnos y mejorar continuamente, enfocando todos los esfuerzos para garantizar nuestro Propósito Superior: Acompañar a las personas en el camino hacia su bienestar.

Es por esto que en el 2022, Rediseñamos nuestra Estructura, a partir del 2023, trabajamos por Unidades Habilitadoras que proporcionan, las capacidades que requerimos para responder a la estrategia organizacional, los Macroprocesos, las necesidades de nuestros clientes, del negocio y la Organización.

Durante el 2023, nuestro Plan Táctico nos llevó a la definición del nuevo modelo de gestión para el Diseño Organizacional de acuerdo con el deber ser y con las necesidades del cliente interno y externo. Contamos con un equipo de trabajo integrado y alineado al nuevo Modelo de gestión.

Avanzamos hasta el 88% en el proceso de cierre del ciclo de estructuras y procesos del proyecto simplificación y automatización.

Ahora en AUDIFARMA contamos con nuestra Wiki de Diseño Organizacional, un recurso completo que contiene toda la información sobre nuestra nueva estructura, videos, imágenes, conceptos, diccionario y mucho más, Se encuentra al alcance de todos los colaboradores mediante el aplicativo ViveAudi.



07

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Adopción de la tecnología como habilitadora para cambiar la forma de hacer las cosas y mejorar la experiencia de nuestros grupos de interés. Todo inicia con negocios y operaciones que se transforman haciendo uso intensivo de las tecnologías digitales y analíticas.

Adopción de las TIC disponibles en la organización que soporten el desarrollo de estrategias digitales para una mejor prestación del servicio.

Masificación del uso de datos disponibles como ventaja competitiva para brindar mejor experiencia al cliente.

Cultura digital que permita aprovechar las oportunidades del mercado.



¿Cómo lo gestionamos?

El 2023 fue un año de retos en nuestro camino de transformación digital, el 22 de enero fuimos blanco de un ataque cibernético en nuestra infraestructura tecnológica afectando temporalmente nuestras actividades. Tan pronto identificamos el ataque, activamos los protocolos de seguridad informática y gracias al trabajo en equipo y la resiliencia que tenemos en nuestro ADN, logramos poner en operación nuestros CAF en tiempo récord.

Como organización, continuamos fortaleciendo nuestras medidas de seguridad cibernética para proteger la información sensible y garantizar la continuidad de nuestros servicios en momentos de contingencia. Entendemos que la colaboración interinstitucional, la adopción de prácticas de prevención, la capacitación y sensibilización continua a nuestros colaboradores son esenciales en la lucha contra los ciberataques.

Dentro de las actividades implementadas a nivel de ciberseguridad en el 2023 destacamos

- Capacitación de ciberseguridad a nivel organizacional.
- Simulacros de phishing a nivel organizacional.
- Implementación de autenticación doble factor para acceso remoto.
- Restablecimiento de nuevas credenciales fuertes de aplicativos y acceso.
- Fortalecimiento de nuevos sistemas de copias de seguridad.

Adicional, 200 colaboradores se graduaron como líderes tecnológicos, potenciando las habilidades requeridas desde el componente tecnológico en nuestros Centros de Atención Farmacéutica.





El CEDI Aurora es una realidad

En el marco de la transformación digital, el Proyecto Aurora rompió un hito significativo al implementar un CEDI Automatizado con tecnología avanzada tanto de Hardware y Software que permite agilizar las tareas de recepción, almacenaje, preparación de pedidos y despacho de medicamentos hacia los CAF y clientes, así mismo, impacta en la huella de carbono al implementar prácticas que disminuyen el uso de productos contaminantes.

El año 2023 dimos inicio escalonado a la implementación de Aurora al desarrollar alrededor de 246 soluciones tecnológicas permitiendo realizar integraciones con proveedores externos, bajo la asesoría de Cofares un aliado estratégico en el manejo de CEDI automatizados.

Como resultado, finalizamos el 2023 con un promedio de separación de 30.000 ítems al día, gracias a la implementación de nuevas tecnologías e inteligencia artificial.



SAP Analytics Cloud

En el año 2023, nos propusimos un desafío importante: optimizar nuestro uso de datos en tiempo real. Esto implicaba contar con información actualizada para mejorar la eficiencia en la toma de decisiones y la gestión de recursos. Para lograrlo, implementamos SAP Analytics Cloud, una plataforma de análisis empresarial basada en la nube.

Los resultados obtenidos gracias a SAP Analytics Cloud fueron significativos: Integración de datos: La plataforma nos permitió integrar diversas fuentes de datos en una única vista. Esto facilitó la exploración, visualización y planificación de nuestras estrategias empresariales.

Respuestas ágiles: Gracias a las capacidades de análisis en tiempo real, pudimos responder rápidamente ante situaciones inesperadas. La agilidad en la toma de decisiones se convirtió en una ventaja competitiva.

Colaboración efectiva: SAP Analytics Cloud nos permitió colaborar en tiempo real con otros usuarios de la organización. Compartimos hallazgos con colegas, proveedores y clientes de manera eficiente.

Visualización impactante: Creamos visualizaciones atractivas y personalizadas para comunicar nuestros hallazgos. Las presentaciones respaldadas por datos sólidos ayudaron a convencer a los interesados.

Predicciones informadas: Utilizamos las capacidades de análisis predictivo para anticiparnos a futuros escenarios. Esto nos permitió tomar decisiones basadas en datos y minimizar riesgos.

En resumen, SAP Analytics Cloud se convirtió en una herramienta esencial para nuestra organización, al proporcionarnos información en tiempo real, mejorar la toma de decisiones y optimizar nuestros recursos.



27
usuarios



1008
carpetas



2802
conjuntos de datos



3285
modelos



399
historias



26
aplicaciones

Avanzamos en nuestra hoja de ruta Transformación Digital, teniendo los siguientes logros:



**Diseño y ejecución
Escuela de Habilidades
Tecnológicas**



**Definición de
estrategias para la
gestión del cambio**



**Diseño de propuesta:
Gobierno Digital**



**Avance en la Hiperautomatización
de procesos con la implementación
de Eficiencia Facturación, Glosas
(RPA) y SIARA.**

Estrategia de hiperautomatización y Eficiencia de Facturación:

En 2023, nos propusimos un desafío ambicioso: Optimizar la eficiencia de nuestra facturación mediante la hiperautomatización. A través de la transformación de nuestro sistema de información de cuentas, logramos satisfacer las necesidades variables de nuestros grupos de interés y generar así un impacto significativo en varios aspectos clave:

Productividad: La automatización de la facturación redujo los procesos manuales y los errores asociados. Al acelerar los ciclos de facturación, liberamos tiempo valioso para otras tareas estratégicas.

Satisfacción del cliente: La facturación automática garantizó una respuesta rápida y precisa a las necesidades de nuestros clientes. Esto mejoró su experiencia y fortaleció nuestra relación con ellos.

Sostenibilidad financiera: Al optimizar los flujos de facturación, reducimos costos operativos y aumentamos la eficiencia. Esto contribuyó a la sostenibilidad financiera de la organización.

En resumen, la estrategia de hiper automatización aplicada a la facturación fue un paso crucial hacia la excelencia operativa y el cumplimiento de nuestras metas organizacionales.

Avanzamos en la desmaterialización de nuestros Centros de Atención Farmacéuticos.

En nuestro compromiso por avanzar hacia una gestión más sostenible y eficiente, hemos dado pasos significativos en la desmaterialización de nuestros Centros de Atención Farmacéuticos. Esta estrategia busca reducir el uso de papel y optimizar los procesos mediante la implementación de tecnologías innovadoras.

Uno de los logros más destacados ha sido la implementación de la identificación biométrica en 209 de nuestros Centros de Atención Farmacéutica. Esta medida tiene múltiples beneficios:

Seguridad y autenticación: La identificación biométrica garantiza que los usuarios sean quienes dicen ser. Evita la suplantación de identidad y protege la privacidad de los pacientes.

Optimización de tiempos: Al eliminar la necesidad de presentar documentos físicos o tarjetas de identificación, agilizamos los procesos de atención. Los usuarios pueden acceder a los servicios de manera más rápida y eficiente.



Reducción del impacto ambiental: Al disminuir el uso de papel y plástico, contribuimos a la conservación del medio ambiente. Menos impresiones y tarjetas físicas significan menos recursos naturales utilizados.

Mejora en la experiencia del usuario: La identificación biométrica simplifica la interacción con nuestros servicios. Los usuarios se sienten más cómodos y confiados al saber que su identidad está protegida.

En resumen, nuestra estrategia de desmaterialización y la implementación de la identificación biométrica son pasos importantes hacia una atención más ágil, segura y amigable con el entorno



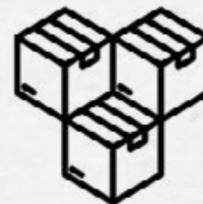
7.667.531

Hojas de papel fueron ahorradas



2.836.986

Litros de agua fueron ahorrados



1.534

Cajas de bodegaje fueron ahorradas



306.701.240

Pesos colombianos ahorrados en la compra de papel



960

Árboles no fueron talados



AUDIFARMA **app**



Actualización AUDIFARMA APP

En el año 2023, lanzamos la nueva versión de Audifarma App, diseñada para ofrecer a nuestros usuarios una experiencia aún más satisfactoria. ¿Qué novedades trae consigo?

Diseño Atractivo y Navegación Simplificada:

Partiendo de la escucha de nuestros grupos de interés, hemos renovado el diseño para que sea más agradable a la vista.

La navegación es ahora más intuitiva y fluida, facilitando la interacción del usuario con la aplicación.

PILAR: Tu Asistente Virtual Amigable:

PILAR, es nuestra asistente virtual, está lista para ayudar a cada uno de nuestros usuarios; responde sus preguntas y proporciona información relevante sobre nuestros servicios. Pilar agiliza la atención y acompaña a nuestros usuarios en el camino hacia su bienestar. Durante el tercer y cuarto trimestre del año 2023, PILAR atendió 2.012 asesorías, en las cuales el 62% de los usuarios resolvieron su requerimiento en el primer contacto con nuestra agente virtual.

Seguiremos innovando para estar al lado de nuestros usuarios en

cada paso de su salud.

Por último, desarrollamos habilidades enfocadas en la transformación digital en nuestros niños y niñas. En el año 2023, realizamos la segunda cohorte del Club de Robótica, un espacio donde 47 hijos de nuestros colaboradores participaron en 30 sesiones de aprendizaje lúdico. Durante este programa, desarrollan habilidades esenciales como el pensamiento científico, la creatividad, el trabajo en equipo y la resolución de problemas, competencias fundamentales en el contexto actual.

En Audifarma, continuamos generando una transformación digital que incluye la experiencia de nuestros grupos de interés como un componente clave.

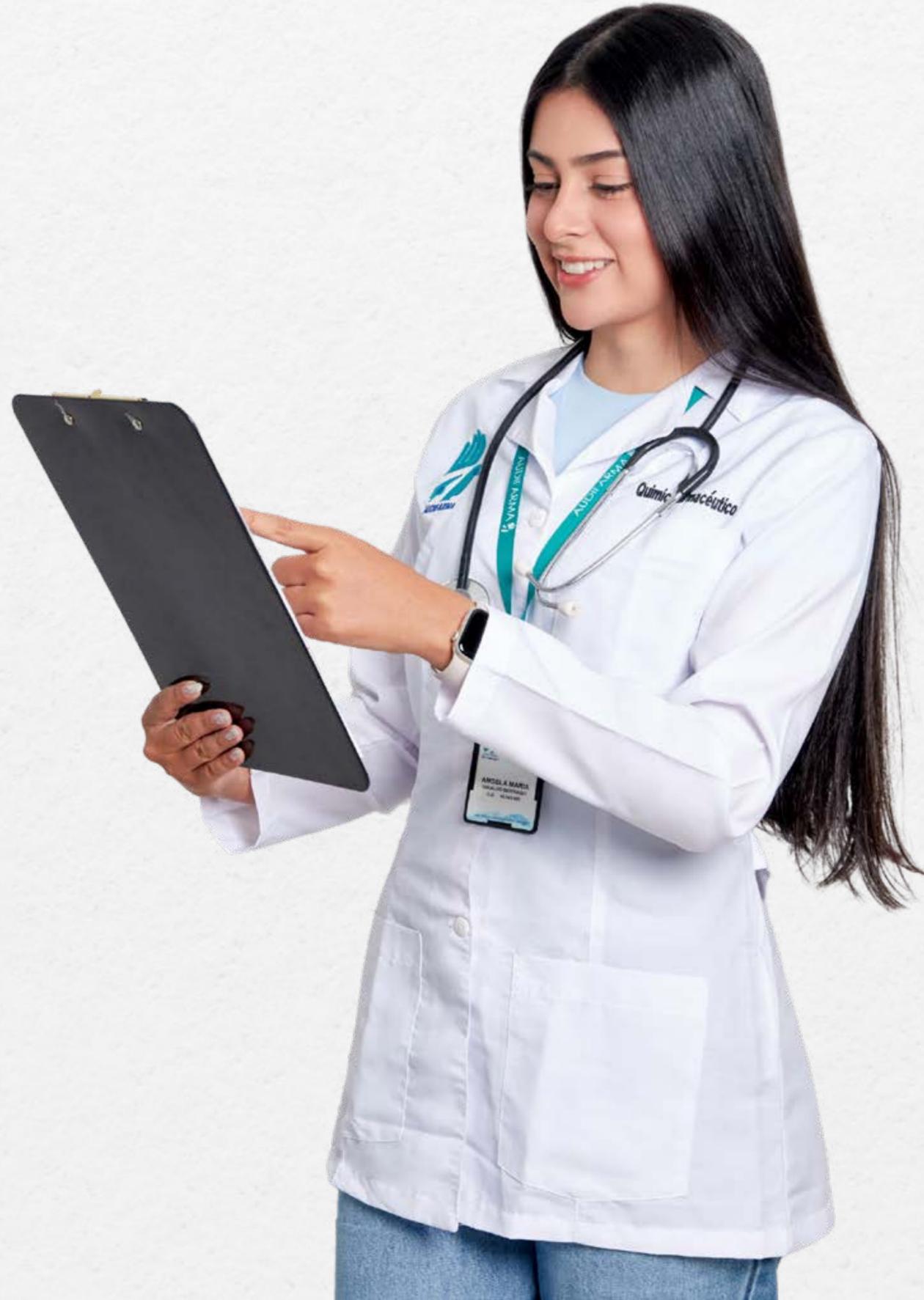


08

SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA DE SALUD.

Reconocemos la importancia de la sostenibilidad financiera en el sistema de salud de Colombia, la necesidad de acordar modalidades de contratación conjunta, y el programa Cocrear como una iniciativa para evaluar e implementar modelos de contratación colaborativos que beneficien al país.





¿Cómo lo gestionamos?

En Audifarma, acordamos modalidades de contratación con las entidades que brindan servicios de salud para lograr una gestión conjunta del riesgo en salud y mejorar los resultados. Esto beneficia a diferentes actores del sistema de salud, ya que las personas obtienen una mejor calidad de vida al prevenir enfermedades, las aseguradoras reducen sus costos al implementar menos tratamientos, y el Estado logra la sostenibilidad financiera del sistema y el bienestar de la población.

Dentro de los programas implementados en 2023 para apalancar este tema material, se encuentran:



Programa Cocrear

El programa Cocrear, es un espacio de integración de conocimientos para generar mejoras en los modelos de contratación con los diferentes actores del Sistema de Salud, siguiendo siete fases: Identificación de modelos existentes en el mercado, escucha de las necesidades de cada actor, cotejo de necesidades con las nuestras, presentación de posibles soluciones, ajustes en las soluciones, generación de contratación e implementación.

Durante el año 2023, en los espacios de Cocrear participaron diferentes áreas de la organización; entre ellos 12 de 12, cadena de suministro, la Unidad Habilitadora de farmacoepidemiología y gestión técnica y la Unidad Habilitadora de mercadeo y alianzas, y actores externos pertenecientes al sector como la I.P.S especializada y laboratorios farmacéuticos como Pfizer, Sanofi, Praxis y otros.

El trabajo de estos equipos multidisciplinarios nos ha permitido impulsar nuevas ideas en la industria. Hemos logrado 19 avances notables. Entre ellos, se destaca la gestión del riesgo y eficiencia financiera en el manejo del cáncer de mama.

En 2024 seguiremos abiertos a nuevas ideas que impacten positivamente la salud de los colombianos.

[Ver video](#)

Análisis Farmacoepidemiológicos (AFE)

Es un documento de carácter técnico, en el cual presentamos el comportamiento de la utilización de medicamentos a nivel poblacional y lo contrastamos con las recomendaciones en literatura para identificar prescripciones potencialmente inadecuadas para ser intervenidas. Con ésta información planteamos estrategias de intervención enfocadas en la seguridad, efectividad y eficiencia en el uso de medicamentos. Buscamos el mejor uso del recurso farmacéutico, evitando impactos negativos para la salud de los usuarios, prescripciones de potencial riesgo en salud, desperdicio de medicamentos, entre otros.

Nuestros AFEs, se ha convertido a través de los años en una herramienta de gran utilidad para la gestión por parte de los aseguradores en la generación de estrategias para sus afiliados y a nivel individual ayuda a detectar los riesgos particulares asociados al uso de la medicación. Durante el año 2023 elaboramos un total de 321 AFEs acompañados de 1.712 informes. Dentro de los AFEs identificamos las prescripciones potencialmente inapropiadas PPIs, las cuales abarcan cuatro estrategias para cliente ambulatorio y cuatro a nivel hospitalario, informando al asegurador sobre éstas situaciones de riesgo asociadas al uso de los medicamentos, compartiendo las bases de datos y ayudando con alternativas de manejo; durante el año 2023 se logró una reducción absoluta de 2.715 PPIs., observando una mejoría con respecto al año anterior cuando se redujeron 1.473 PPI





Avanzamos en nuestro AFE Global:

Con el apoyo de diferentes herramientas informáticas elaboramos una serie de tableros mediante los cuales como gestores farmacéuticos podemos monitorear la información farmacoepidemiológica de 6 cohortes de interés, en donde se pueden consultar dinámicas globales de consumo y ejercicios comparativos entre indicadores. Este AFE global recopila toda la información de los diferentes clientes a quienes desde Audifarma les dispensamos medicamentos.

Sistema de Prescripción Segura:

SPS. Mediante el sistema de prescripción segura generamos un total de 364.905 alertas en el año 2023, en las diferentes plataformas donde está implementada esta herramienta que favorece la seguridad del paciente, para identificar posibles errores de prescripción por parte de los tratantes, o incluso errores de dispensación en las diferentes farmacias. Estas alertas preventivas buscan informar oportunamente a los profesionales de la salud, sobre riesgos asociados a la medicación.

Observatorio de Farmacoepidemiología Nuestro Boletín (FEBO)

es una iniciativa que busca ofrecer información a los tomadores de decisión en cuanto al uso de medicamentos en el país, con un enfoque basado en el uso adecuado de medicamentos y aspectos de seguridad de estos. Buscamos ser un referente para las entidades gubernamentales, academia y clientes, en la toma de decisiones en salud para el adecuado uso de medicamentos. Durante el año 2023 publicamos 3 boletines, cifra que esperamos mantener en el año 2024.

Todos nuestros boletines reposan en la página de la Organización <https://audifarma.com.co/farmaco-online/> para que puedan ser consultadas de manera permanente.

Investigación

Nuestro Grupo de Investigación en Farmacoepidemiología y Farmacovigilancia cuenta con una trayectoria de más de 19 años, reconociendo que la investigación es un pilar fundamental para la toma de decisiones en salud. Conocer la efectividad, y seguridad de los medicamentos así como la problemática relacionada con su uso, permite trazar políticas de abastecimiento, disponibilidad, seguimiento a los resultados en salud que impactan directamente en los pacientes. Durante el 2023, nuestro grupo logró 22 publicaciones en revistas nacionales e internacionales, completando un total de 238 publicaciones. Además, se realizaron 44 clubes de revista que son actividades académicas de libre acceso, donde se discuten investigaciones





Fármaco[📶] Online

Una biblioteca donde encontrarás investigaciones de medicamentos realizadas en Colombia por Colombianos



recientes, lo cual crea un espacio enriquecedor para todos los actores del sistema de salud.

Todas las actividades realizadas por el grupo de investigación reposan en la página de la Organización <https://audifarma.com.co/farmaco-online/> Fármaco on line, para que puedan ser consultadas de manera permanente

Entendemos que la prevención hace parte de la sostenibilidad de nuestro sistema de salud, por eso; desde nuestras iniciativas de educación a la comunidad en general, lideradas por la Unidad Habilitadora de farmacoepidemiología, en el año 2023, logramos conectar con más de 115 mil personas en LinkedIn y más de 190 mil en Facebook, compartiendo contenidos significativos enfocados en la prevención en salud, cursos gratuitos, investigaciones y participación en eventos. Estos esfuerzos no solo han contribuido al avance del sector salud en nuestro país, sino que han dejado una huella en áreas clave como la Farmacovigilancia.

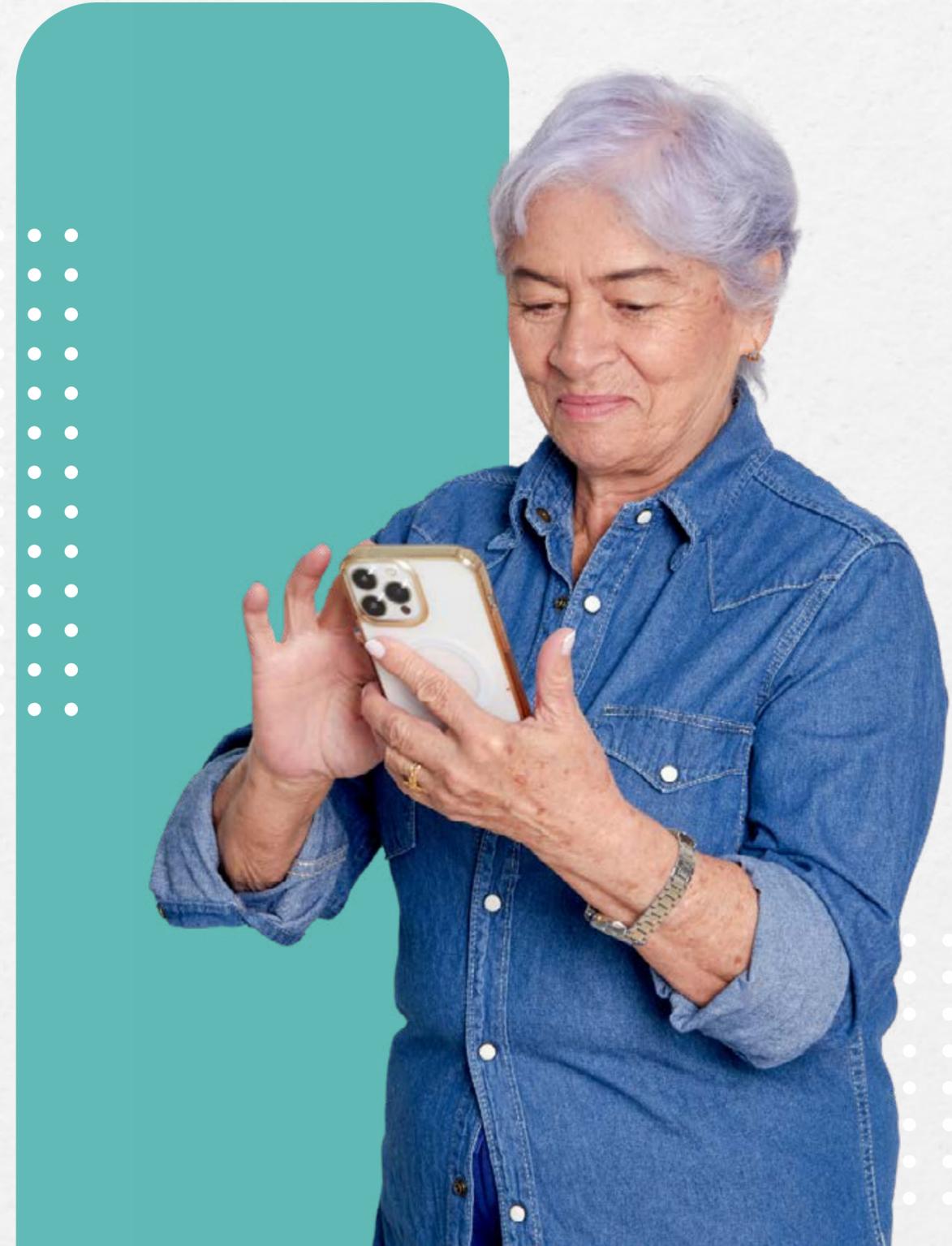
Adicional, a través de los medios de comunicación, llegamos a más de 3 millones de personas, sensibilizándolas en temas de prevención y promoviendo el autocuidado. Cada mensaje emitido fue una oportunidad para inspirar cambios positivos y fomentar

una cultura de bienestar en nuestra sociedad. Estos logros son el resultado del compromiso y dedicación de todo nuestro equipo, y nos motivan a seguir adelante en nuestra misión de hacer del mundo un lugar más saludable y seguro para todos.

AUDIFARMA, MÁS INNOVADORA

En AUDIFARMA, desarrollamos y validamos nuevas propuestas de valor para nuestros grupos de interés. Al mismo tiempo, exploramos nuevos modelos de negocios que puedan generar un crecimiento rentable a la organización. Nuestro rediseño organizacional ha dado lugar a la creación de una jefatura de innovación, cuyo papel es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de nuestra organización aportando al desarrollo de ventajas competitivas, adaptación al cambio, fomento de la creatividad entre nuestros colaboradores y la resolución de problemas.

Durante el año 2023, iniciamos con el proceso de construcción de los bancos de Insights que son el input para construir nuevos modelos de negocio, así como también, desde el consultorio de innovación, se prestan servicios de capacitación y habilitación de nuevas capacidades y comportamientos de innovación, como lo son la creatividad, la experimentación y la tolerancia a la frustración



09

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y APOYO A LAS COMUNIDADES.

Entendimiento del asunto material (GRI 3-3): Contribuimos a la calidad de vida de las personas y desarrollo social de las regiones a través de nuestros programas de apoyo a comunidades vulnerables en el país.



¿Cómo lo gestionamos?

Con el apoyo de nuestra Dirección de cultura y clima, asumimos un modelo de gestión alineado con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial, extendiendo nuestro compromiso voluntario en la ejecución de proyectos y estrategias que permiten impactar significativamente el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todas las regiones del país.





Responsabilidad social empresarial

En 2023, nuestro programa “Voluntarios de Corazón” se convirtió en una experiencia profundamente significativa. Nuestros colaboradores generosamente donaron su tiempo, conocimiento y experiencia en beneficio de las comunidades más vulnerables y también para la protección de los animales y del medio ambiente. Juntos, alcanzamos un total de 19.241 horas de voluntariado, lo que representa un incremento del 21% con respecto al año 2022.

3.056 voluntarios de corazón, llenos de empatía y compromiso, fueron el motor de esta noble labor, siempre enfocados en las personas y su bienestar. ¡Estamos orgullosos de todos ellos!



Feria Responsabilidad Social Empresarial:

Buscando inspirar cambios, en 2023 logramos llevar a cabo la primera Feria de Responsabilidad Social Empresarial. Este evento reunió a más de 370 asistentes y congregó a 16 organizaciones, incluyendo empresas del sector privado, fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. Este espacio nos proporcionó una oportunidad invaluable para fortalecer los proyectos de sostenibilidad en la región.

Durante la feria, reconocimos a la Empresa de Energía de Pereira, con el premio Compromiso Social Audifarma 2023 por su proyecto social que ha beneficiado a la niñez en la región del Eje Cafetero. Además, las organizaciones Fundación Malabareando Las Calles, Resplandores y Mensajeros de Semillas también fueron galardonadas por su labor social con poblaciones vulnerables.

Desde ahora estamos preparando la Segunda Feria de Responsabilidad Social Empresarial, donde seguiremos fomentando la colaboración y las sinergias en pro del bienestar de la región.





Iniciamos nuestro programa “Acompañamiento en el Uso Seguro de Medicamentos” en Hogares de Adultos Mayores. A través de esta valiosa iniciativa, proporcionamos capacitación a cuidadores y enfermeros sobre el uso seguro de medicamentos y la farmacovigilancia en el Hogar Ciudad Futuro en Pereira. Un total de 82 adultos mayores se beneficiaron con esta estrategia de seguimiento y control de medicamentos. Un logro admirable que contribuye al bienestar de nuestra comunidad.

En 2023 logramos llevar a cabo la certificación de 30 jóvenes del barrio Cerro Norte en Bogotá en el área de panadería como parte de nuestra iniciativa de apoyo a proyectos productivos. Trabajar en conjunto con la Corporación Universitaria Minuto de Dios fue fundamental para brindarles a estos jóvenes las herramientas necesarias y fomentar su desarrollo. Además, apoyamos la puesta en marcha de una unidad de producción que cuenta con el registro INVIMA, lo que garantiza la calidad y seguridad de los productos. Esta unidad funcionará como un motor de oportunidades para los jóvenes y la comunidad.

En nuestro compromiso por desarrollar la proveeduría inclusiva, vinculamos a FERIA DEL MAIZ Y LA SOBERANÍA ALIMENTARIA como uno de nuestros proveedores de refrigerios para voluntariados en la ciudad de Bogotá. Su participación contribuye al bienestar de todos y fortalece nuestra labor en pro de la sostenibilidad y el crecimiento económico.

Avanzamos en nuestro proyecto Embarcadero en Bahía Solano Chocó.

En 2023 finalizamos la primera fase del embarcadero en el corregimiento del Valle, serán más de 5.000 personas beneficiadas. Este proyecto aporta a la dinamización del turismo, la agricultura y la pesca.

Nuestro compromiso en 2024 es continuar con la segunda fase del proyecto.

Siguiendo en la misma línea de acción, nuestro proyecto de soberanía alimentaria se centró en la creación de huertas caseras y comunitarias en zonas vulnerables. Como resultado, logramos establecer siete huertas basadas en la producción y el consumo de alimentos libres de contaminantes, adaptándonos a las necesidades específicas de las comunidades locales. Las áreas beneficiadas incluyeron Caracol la Curva, la Laguna, Puerto Caldas en Pereira y Cerro Norte en Usaquén, Bogotá. Este es un paso significativo hacia la seguridad alimentaria y el bienestar de las personas en estas regiones.



[Ver video](#)

Cajita del amor 2023

Llevamos la magia de la navidad a 4.427 niños y niñas, a través de 70 actividades realizadas en 43 ciudades y municipios. En estos espacios desarrollamos actividades recreativas y entregamos regalos, anchetas y mercados, beneficiando a poblaciones vulnerables de todo el país.

El bienestar de la comunidad se ve profundamente impactado por el deporte.

En este sentido, brindamos apoyo al Club Deportivo Audifarma Futbol Club, una institución que cuenta con una escuela de formación deportiva integral. Esta escuela abarca diversas categorías desde la categoría baby entre los 4 y 7 años hasta la Categoría elite de 17 años en adelante. Los formadores, altamente capacitados tanto física como pedagógicamente, guían a nuestros futbolistas en su aprendizaje. Además, AUDIFARMA respalda a nueve deportistas que representan a la región en disciplinas como el atletismo, la natación, la gimnasia, el baloncesto, entre otras. Este es un compromiso que fortalece la salud, el desarrollo y la pasión por el deporte en nuestra comunidad.

[Video Club deportivo](#)



Desde nuestro enfoque ambiental, realizamos una gestión integral para disminuir los impactos negativos como contaminación del suelo y del aire por tratamiento y disposición final de residuos y adicional, reafirmamos en el 2023 nuestro compromiso voluntario en el cuidado de flora y fauna.

¿Cómo lo gestionamos?

Promovemos la sostenibilidad y la conservación del medio ambiente a través de las siguientes acciones:

Nuestro compromiso ambiental voluntario nos llevó a sembrar 4.947 árboles en el año 2023. Entre las actividades destacadas de esta iniciativa, repoblamos un bosque nativo en la comunidad de Santa Clara de Tarapoto, en la región del Amazonas, mediante la siembra de 3.000 árboles forestales.

Además, en apoyo a la conservación de los bosques, logramos proteger 400 hectáreas en cuatro municipios del Alto Putumayo, abarcando las cuencas de los ríos Mocoa, Putumayo y Juanambú.

También contribuimos al cuidado del medio ambiente mediante la recolección de 22.629 kilogramos de material reciclable, llevada a cabo mediante limpieza de playas en Juanchaco, Ladrilleros y Tierra Bomba.

En cuanto a la protección animal, nuestros principales logros fueron los siguientes: Apoyamos el proyecto de protección de la Danta de Páramo, mediante el uso de fototrampeo y educación ambiental en colaboración con la CARDER.

A través de nuestros voluntariados de protección animal, impactamos a 3.143 animales de fauna doméstica abandonada, proporcionando donaciones de alimento, medicamentos y mejoras en refugios.

Entregamos un total de 4.587 kilos de concentrado para animales.

También respaldamos la protección del delfín rosado y participamos en la liberación de un manatí en colaboración con la fundación Omacha.

Como reconocimiento a nuestra gestión, recibimos la Orden al Mérito Medioambiental Bastón Primitivo Briceño Moreno. Este prestigioso reconocimiento nos fue otorgado por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER). Este gesto, resalta nuestro compromiso con el cuidado y apoyo del ecosistema en nuestra región.

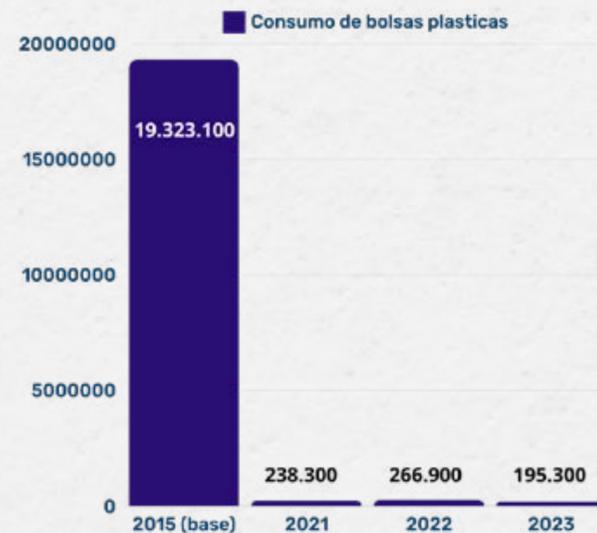
Este mérito también reconoce nuestros logros en la prestación de servicios eminentes que contribuyen al aprovechamiento, inversión, control y protección de los recursos naturales. Nuestro

enfoque en la conservación y sostenibilidad del ecosistema, alineado con la salud del planeta, ha sido fundamental. Además, nuestro liderazgo destacado y proactividad han impulsado causas ambientales significativas.

En el 2024 seguiremos trabajando incansablemente en beneficio de nuestro entorno natural y en apoyo a las generaciones futuras.

Programa de Uso Racional de Bolsas Plásticas:

Estamos comprometidos con la iniciativa liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible frente al consumo de plástico de un solo uso. A través de nuestro programa de Uso Racional de Bolsas Plásticas disminuimos el consumo de éstas en un 98,99% entre 2015 y 2023, evitando la generación de más de 87.8 toneladas de plástico de un solo uso, contribuyendo a la protección de fuentes hídricas, suelos y capacidad de carga en rellenos sanitarios.



Durante el año 2023, dejamos de dispensar 19.127.800 bolsas plásticas de un solo uso comparados con nuestro año base.

Programa Posconsumo de Medicamentos Vencidos, Averiados o Parcialmente Consumidos

Estamos comprometidos con el manejo adecuado de medicamentos que han llegado al final de su vida útil. Con los contenedores de punto azul, brindamos a nuestros usuarios una alternativa segura y ambientalmente apropiada para desechar los medicamentos vencidos, averiados o parcialmente consumidos. Durante el año 2023, tuvimos un incremento en 38% frente a los kilos de medicamentos recolectados en 2022. En total, son 48,31 toneladas de medicamentos desde el año 2014. Ratificamos así nuestro compromiso con el medio ambiente y la salud pública, generando conciencia entre nuestros colaboradores y usuarios sobre la adecuada disposición final de medicamentos.

Gestión de Residuos

Ejecutamos un Plan de Gestión Integral de Residuos con el que buscamos minimizar el impacto ambiental.

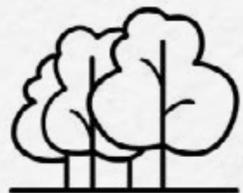
Con nuestro programa de Eco-procesamiento de los residuos de la Línea Nutrición Parenteral, desechos que se generan en el Centro de Distribución Nacional; aportamos a la economía circular, ya que a través de nuestro gestor de residuos autorizado estos residuos que normalmente tendrían como destino final la incineración, son utilizados por la industria cementera, como combustible alternativo al carbón durante la operación de calderas,

En 2023, logramos que el 100% de estos residuos fueran empleados como combustible, dando un paso significativo en pro de la disposición final de residuos.



Frente al destino del total de residuos generados por la organización, el reciclaje es nuestro principal método de tratamiento. Este aprovechamiento es realizado por empresas de reciclaje formal de la región:

Los principales beneficios generados por nuestra gestión de residuos durante el 2023,



1.316

Árboles salvados



2.852.072

Litros de agua ahorrados



438.780

Kw de energía ahorrados



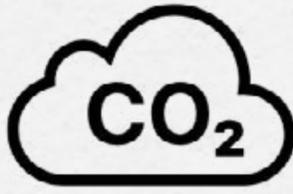
384

Metros de espacio ahorrados en rellenos sanitarios



98.726

Cantidad de papel reciclado generado



252.293

Emisiones de CO2 no efectivas



Emisiones de gases efecto invernadero

Durante 2023 realizamos la medición de nuestra Huella de Carbono. El año base establecido para la cuantificación y medición de las emisiones de GEI es el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2022.

Para el desarrollo de esta medición, los límites operacionales del inventario incluyen los tres alcances considerados por el GHG Protocol y la norma NTC ISO 14064-1:2006, relacionados con identificación de emisiones directas asociadas a las actividades de la organización, las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad y otras emisiones indirectas según se describen a continuación:

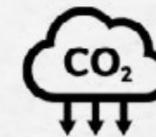


Emisiones directas

Generados por fuentes propias o controladas por la organización

Alcance 1

- Uso de combustibles en plantas eléctricas
- Consumo de gas natural
- Transporte propio/controlado (mensajería o domicilio)
- Emisiones fugitivas (Aires acondicionados/extintores/medios refrigerantes)



Emisiones indirectas

Resultantes de las actividades de la organización pero que se producen en fuentes de propiedad o controladas por otra organización

Alcance 2

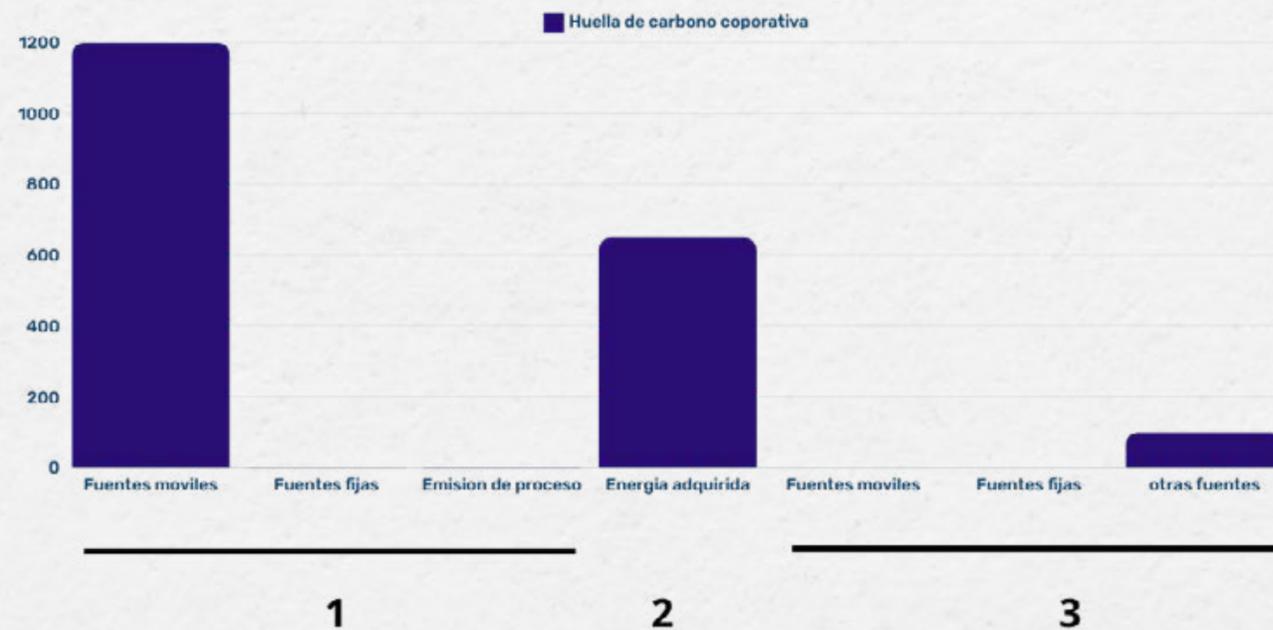
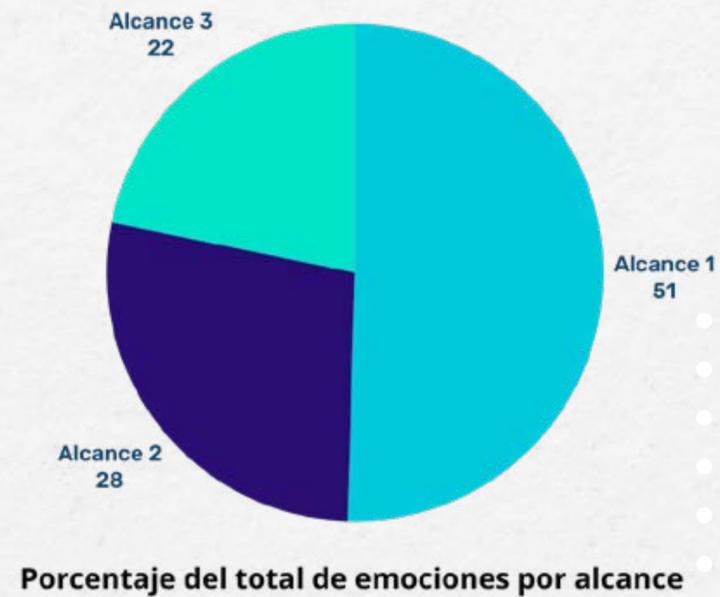
- Energía eléctrica adquirida para la operación

Alcance 3

- Bienes y servicios adquiridos (insumos plásticos, icopor, papel y cartón)
- Disposición de residuos peligrosos
- Viajes de trabajo (vuelos)

En el período de análisis establecido, que corresponde a nuestro año base para futuros ejercicios, se generaron 2.587 toneladas de CO₂ equivalentes. Estas emisiones están concentradas en nuestras fuentes propias o controladas. Este es un primer paso hacia la gestión sostenible de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

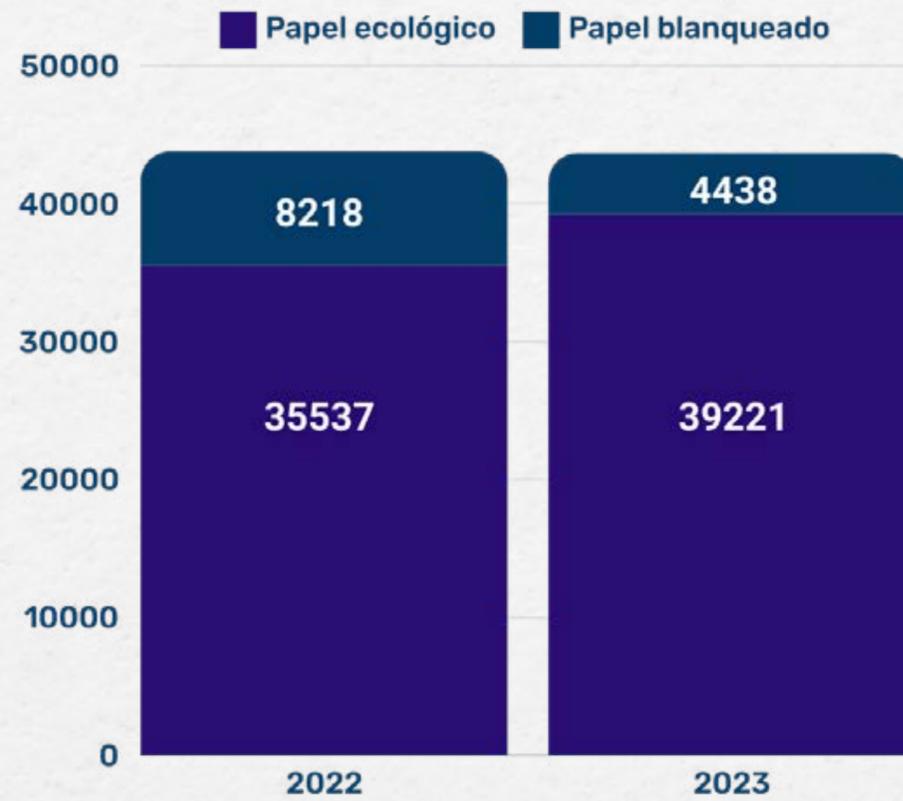
Alcance	Cantida (t CO2 e)
Alcance 1	1.206,59
Alcance 2	718,69
Alcance 3	561,78
Total HCC	2.587,06



Trabajamos constantemente para lograr una buena gestión de los recursos que consumimos en nuestro día a día.

Consumo de papel:

En Audifarma optamos por incluir dentro de nuestros insumos administrativos la línea de resmas de papel ecológico. Papel elaborado 100% con fibra de caña de azúcar y libre de blanqueadores. Este papel, es totalmente biodegradable y apto para el reciclaje. Para el año 2023, logramos reducir en un 16% nuestro consumo total de papel, pasando de 47.439 resmas a 39.975

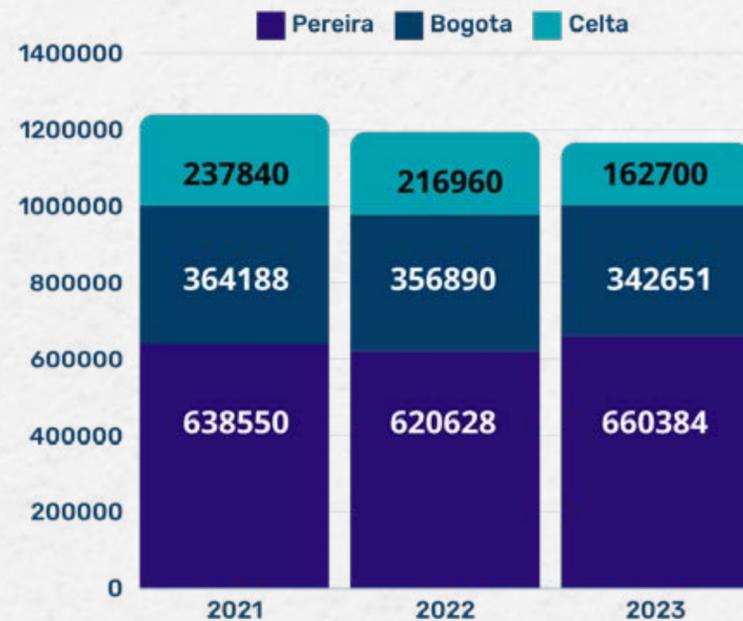


En el 2023, el 89% del papel empleado, fue ecológico; con esta iniciativa evitamos que 964 árboles fueran talados para la producción de papel.



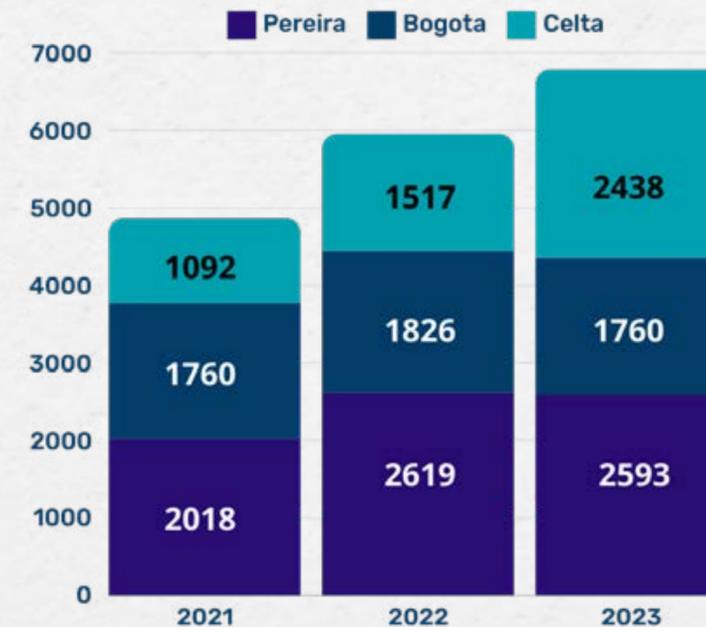
Consumo energético

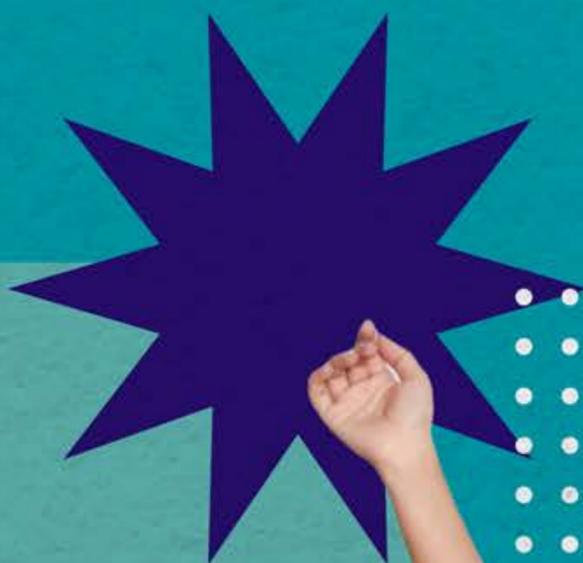
En AUDIFARMA, contamos con un sistema de producción de energía fotovoltaica instalado en la cubierta de sede Pereira desde el año 2015, allí, aprovechamos la luz proveniente del sol directamente para convertirla en electricidad por medio de 666 paneles y 9 inversores . En 2023, se generaron 191.090 Kwh con nuestro parque solar, destinado al consumo de la sede administrativa.



Consumo de agua

Nuestro consumo de agua está dado principalmente por actividades de tipo doméstico: uso de servicios sanitarios, limpieza y desinfección de áreas, y preparación de bebidas y alimentos básicos, este último en menor proporción. Nuestro suministro proviene de las redes de acueductos de los municipios donde tenemos operación.





**SUPERANDO RETOS, INSPIRANDO CAMBIOS
Y TRANSFORMANDO REALIDADES.**



Estándar GRI	Referencia	Ubicación dentro del informe	Página
2-1	Detalles organizacionales	Nosotros	6
2-2	Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad de la organización	Somos AUDIFARMA	7
2-3	Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	sobre este informe y nuestro compromiso	5
2-4	Reformulaciones de información	sobre este informe y nuestro compromiso	5
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Nuestra cadena de valor	14
2-7	Empleados	Acompañar el desarrollo integral de nuestros colaboradores	59
2-9	Estructura y composición de la gobernanza	Gobierno corporativo, cumplimiento y ética	24
2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo, cumplimiento y ética	24
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo, cumplimiento y ética	24
2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno corporativo, cumplimiento y ética	24
2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Compromisos y políticas	28
2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Gobierno corporativo, cumplimiento y ética	24
2-15	Conflictos de interés	Conflictos de Interés	16
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Nuestros canales de comunicación	33
2-19	Políticas de remuneración	Remuneración y reconocimiento	72
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Remuneración y reconocimiento	72
2-22	Declaración sobre estrategia de desarrollo sostenible	Un mensaje de nuestro Gerente	3
2-23	Compromisos políticos	Compromisos y políticas	28
2-24	Incorporar compromisos políticos	Compromisos y políticas	28
2-28	Asociaciones de miembros	Reconocimiento y adhesiones	15
2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	Grupos de interés	31
3-1	Proceso para determinar temas materiales	Materialidad	36



3-2	Lista de temas materiales	Temas Materiales	36
3-3	Gestión de temas materiales	Dispensación Oportuna, completa y segura	37
3-3	Gestión de temas materiales	Comunicación e información oportuna para nuestros grupos de interés	43
3-3	Gestión de temas materiales	Acciones y experiencias centradas en las personas	52
3-3	Gestión de temas materiales	Acompañar el desarrollo integral de nuestros colaboradores	59
3-3	Gestión de temas materiales	Transformación digital	81
3-3	Gestión de temas materiales	Sostenibilidad del sistema de salud	90
3-3	Gestión de temas materiales	Cuidado del medio ambiente y apoyo a comunidades	98
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Nuestro Equipo Directivo	26
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Apoyamos lo local	58
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno corporativo, cumplimiento y ética	24
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Gestión del riesgo	29
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Consumo energético	112
303-5	Consumo de agua	Consumo de agua	112
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Cuidado del medio ambiente y apoyo a comunidades	105
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Cuidado del medio ambiente y apoyo a comunidades	105
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones de gases efecto invernadero	109
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Emisiones de gases efecto invernadero	109
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Emisiones de gases efecto invernadero	109
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones de gases efecto invernadero	110
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Gestión de residuos	107
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Gestión de residuos	107
306-3	Residuos Generados	Gestión de residuos	107
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Gestión de residuos	107

306-5	Residuos destinados a eliminación	Gestión de residuos	107
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Acompañar el desarrollo integral de nuestros colaboradores	68
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo	Programas adicionales de bienestar	77
401-3	Permiso parental	Licencia de maternidad y paternidad	71
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	73
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y seguridad en el trabajo	73
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	73
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	73
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Salud y seguridad en el trabajo	73
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Salud y seguridad en el trabajo	73
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Salud y seguridad en el trabajo	73
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	73
403-9	Lesiones por accidente laboral	Salud y seguridad en el trabajo	75
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	Salud y seguridad en el trabajo	76
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Formación continua	65
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Programas adicionales de bienestar	77
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Evaluación de desempeño y desarrollo profesional	79

405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestro compromiso con nuestros colaboradores y los estándares laborales	69
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Nuestro compromiso con nuestros colaboradores y los estándares laborales	69
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Buen trato	78
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Cuidado del medio ambiente y apoyo a comunidades	98